العنوان:	العمل الجماعي ودوره في اشباع الحاجات وحل المشكلات النفسية
المصدر:	المؤتمر السنوى السادس - جودة الحياة -مصر
المؤلف الرئيسي:	أبو عباة، صالح عبدالله
مؤلفين آخرين:	نيازي، عبدالمجيد طاش(م. مشارك)
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1999
مكان انعقاد المؤتمر:	القاهرة
رقم المؤتمر:	6
الهيئة المسؤولة:	مركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس
الشهر:	نوفمبر
الصفحات:	971 - 1029
رقم MD:	31533
نوع المحتوى:	بحوث المؤتمرات
قواعد المعلومات:	EduSearch, AraBase, HumanIndex
مواضيع:	الرعاية الصحية، العمل الجماعي، السعودية، المسنون، الشيخوخة، الرعاية الاجتماعية، الصحة النفسية، الاضطرابات النفسية ، الانفعالات النفسية، مؤسسات الرعاية الاجتماعية، الضغوط النفسية، القلق، الاكتئاب، التوافق النفسي ، التوافق الاجتماعي ، التحليل النفسي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/31533

العمل الجماعى ودورة فى أشباع الحاجات وحل المشكلات النفسية

د. صالح عبد الله أبو عباة * د. عبد المجيد طاش نيازى**

مقدمة :

لاشك أن رعاية المسنين هى إحدى الجوانب الأساسية التى ينبغى أن يهتم بها كل مجتمع فهؤلاء المسنين هم آباؤنا وأمهاتنا وصانعوا حضارتنا وتاريخنا، وأن أقل ما يجب علينا فعله تجاههم هو العناية بهم وتوفير جميع أنواع الرعاية الصحية والنفسية والإجتماعية التى تشعرهم بقيمتهم وكرامتهم، واهتمام المجتمع بهم. ولقد أهتم الإسلام اهتماما بالغا برعاية المسنين والعناية بهم وليس أدل على ذلك من قوله تعالى :

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَّهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (٢٣) وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾ (سورة الإسراء، آية ٢٣، ٢٤)

من هذه الآية الكريمة يتبين لنا نظرة الإسلام نحو المسن والتى لا تعتبر نظرة إشفاق وتصدق بل نظرة اهتمام ورعاية واحترام واعتراف بالفضل، وتختلف النظرة الإسلامية للمسن عن النظرة الوضعية التى يقتصر اهتمامها على بعض الجوانب فى حياة المسن فالإسلام ينظر إلى المسن نظرة سماوية تعبدية شمولية تهتم بصحته وروحه وحياته الاجتماعية بصفة عامة. ويقول الإمام الحافظ ابن كثير فى تفسير هذه الآية أن الله سبحانه وتعالى قرن بعبادته بر الوالدين، وأمر بالوالدين إحسانا، ونهى عن أن يسمع الأبناء آبائهم قولا سيئا حتى التأفيف الذى هو أدنى مراتب القول السيئ. كما جاء فى بر الوالدين أحاديث كثيرة منها الحديث المروى من طرق عن أنس وغيره أن النبى صلى الله عليه وسلم لما صعد المنبر قال «آمين آمين آمين قيل يا رسول الله علام أمنت؟ قال «أتانى جبريل فقال يا محمد رغم أنف رجل ذكرت عنده فلم يصل عليك، قل أمين، فقلت أمين، ثم قال رغم أنف رجل دخل عليه شهر رمضان ثم خرج فلم يغفر له، قل آمين، فقلت آمين، ثم قال رغم أنف رجل أدرك والديه أو أحدهما فلم يدخلاه الجنة، قل آمين، فقلت آمين». وفى حديث آخر قال الأمام أحمد حدثنا ابن جريج أخبرنى محمد بن طلحة بن عبيد الله بن عبد الرحمن عن معاوية بن جاهمة السلمى أن جاهمة جاء إلى النبى صلى الله عليه وسلم فقال يا رسول الله أردت الغزو وجئتك أستشيرك؟ فقال «فهل لك أم «قال نعم قال» فالزمها فإن الجنة عند رجليها» ثم الثانية ثم الثالثة فى مقاعد شتى ومثل هذا القول، رواه النسائى وابن ماجه من

* الأستاذ المشارك بقسم علم النفس - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.

** المحاضر بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.

حديث ابن جريج به . وفي حديث آخر قال الإمام أحمد حدثنا خلف بن الوليد حدثنا ابن عياش عن يحي بن سعد عن خالد بن معدان عن المقدام بن معد يكرب عن النبي صلى الله عليه وسلم قال " إن الله يوصيكم بآبائكم إن الله يوصيكم بأمهاتكم إن الله يوصيكم بأمهاتكم إن الله يوصيكم بأمهاتكم إن الله يوصيكم بالأقرب فالأقرب " وأخرجه ابن ماجه من حديث عبدالله بن عياش به . وكما اهتم الإسلام بالمسنين كان هناك اهتمام بالمسنين منذ قديم الزمان فعلى سبيل المثال أورد أبو زيد (١٩٧٥) أن الأساطير والآداب العالمية فيها الكثير من الإشارات إلى الشيخوخة بكل آلامها وعجزها وما تعانيه من مرارة الوحدة والعزلة .

أهمية الدراسة

تواجه معظم المجتمعات في الوقت الحاضر مشكلة اجتماعية كبيرة تتعلق بازدياد عدد المسنين فيها والحاجة إلى توفير برامج وخدمات ملائمة تساعدهم على العيش برضا وسعادة . فعلى سبيل المثال – استنادا إلى إحصائيات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية – بلغ عدد دور الرعاية الاجتماعية للمسنين بالمملكة العربية السعودية فيما بين الأعوام ١٣٨٠ إلى ١٣٨٥ ثلاث دور فقط استفاد منها (٧٣٤ مسن و ٢٠٩) مسنة ، أما فيما بين الأعوام ١٤١٠ إلى ١٤١٥ فقد بلغ عدد الدور عشر واستفاد منها (٣٠٠٥ مسن و ١٨١٠ مسنة) .

لا أحد يمكن أن يقبل ترك هؤلاء المسنين يعانون من مشكلات الفقر والعزلة والمرض والإهمال . إن الهدف الأساسي لرعاية كبار السن ينبغي أن يوجه نحو تقديم الخدمات والموارد المجتمعية التي تساعدهم في تعزيز أدائهم لدورهم الاجتماعي والاعتماد على أنفسهم وذلك من خلال إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية في هذه المرحلة العمرية ومساعدتهم في حل المشكلات والصعوبات التي تواجههم ، ومن الأساليب الحديثة الناجحة في هذا المجال العمل الجماعي الذي يمكن أن يساعد كبار السن في التعبير عن مشاعرهم وتوضيحها وتقبلها والعمل مع مختلف الجوانب التي ترتبط بأدوارهم في الحياة ، مما يكون له أثر طيب على صحتهم النفسية والاجتماعية .

وفي عام (١٨٩٤) ظهرت بوادر الاهتمام المنظم بالمسنين فتحت عنوان " الأشخاص المسنون في إنجلترا وولز " ظهر كتاب يهتم بدراسة المشكلات الاجتماعية المصاحبة لحياة كبار السن (السيد ١٩٧٥) . وأشار (فكري ١٩٧٥) أنه كان لموجة تطور العلوم واتساعها وشمولها أثر عظيم في التوجه لدراسة الشيخوخة بشكل علمي ورصد مشكلات وحاجات من

جاوز سن الستين من الجنسين ، وسارت هذه المجتمعات في اتخاذ خطوات نحو تحسين حالة هؤلاء المسنين .

وتوالى الاهتمام برعاية المسنين خاصة في النصف الثاني من هذا القرن حيث أشار (Birren,١٩٨٠) إلى أن ما كتب من مقالات علمية تناولت المسنين بلغ فيما بين (١٩٥٩ – ١٩٧٥) خمسون ألف مقالة .

والمملكة العربية السعودية كغيرها من الدول سارت على درب الاهتمام والرعاية بالمسنين ممثلة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بإنشاء دور لرعاية المسنين والتي بلغ عددها تسع في الوقت الحاضر وقد استفاد من خدمات هذه الدور منذ إنشائها عام ١٣٨٠ هـ حتى عام ١٤١٧ هـ (١٠٢٥١ مستفيد من الذكور) و (٦٠٥٧ مستفيد من الإناث) وذلك حسب بيانات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ، وتقوم هذه الدور بتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية والدينية والثقافية والنفسية .

وتوالت عطاءات الخير بإنشاء مركز الأمير سلمان بن عبدالعزيز الاجتماعي للمسنين وكان ذلك عام ١٤١٠ هـ ، ولا يزال المركز يقدم خدماته ورعايته للمسنين حيث تدعو الحاجة وذلك للأسباب التالية : تحول النمط الاقتصادي للمجتمع السعودي من اقتصاد زراعي إلى اقتصاد صناعي ، وتغير نظام الأسرة من الأسرة الممتدة إلى الأسرة الصغيرة ، والهجرة الواسعة من الريف ومناطق الرعي إلى المدينة مما أدى إلى تزايد أعداد المسنين بها ، وصعوبة التكيف لدى كبار السن وضعف الترابط الأسري (أنظر أبا الخيل ، ١٤١٣) .

أهداف الدراسة

يعتبر العمل مع الجماعات أحد المناهج الأساسية المتخصصة للتدخل في مهن المساعدة الإنسانية ، والتي ثبت من خلال الممارسات الميدانية فاعليتها ونجاحها في التعامل مع كثير من المشكلات النفسية والاجتماعية . ولقد لاحظنا قصورا كبيرا فيما يتعلق باستخدام هذه الطريقة في المجتمع العربي ، ونحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على بعض الممارسات الميدانية الأجنبية في هذا المجال ، وإعطاء فكرة عن أسلوب استخدام هذه الطريقة ونوعية الأهداف التي يمكن تحقيقها خاصة مع كبار السن .

كما تتبلور أهمية هذه الدراسة من ادراكنا لأهمية كبار السن والحاجة إلى توفير برامج وخدمات جديدة ملائمة ومتخصصة تساعد هذه الفئة من المجتمع على العيش برضا وسعادة

أكبر . خاصة مع تزايد أعداد المسنين حيث أشارت الإحصائيات إلى وجود حوالي ٣٨٠ مليون مسن في العالم حاليا ، وقد يصل عدد المسنين إلى حوالي ٥٩٠ مليون بحلول عام ٢٠٠٠ ، منهم ٣٦٠ مليون في الدول النامية (إبراهيم ، ١٩٩٧) .

كما أن اختيار موضوع العمل الجماعي مع المسنين نظرا للقصور الكبير الذي لاحظناه بشأن استخدام هذا الأسلوب وممارسته في مجال إشباع الحاجات وحل المشكلات النفسية والاجتماعية لهم . خاصة وأن كثيرا من الدراسات أثبتت فاعلية هذا الأسلوب في إشباع كثير من المطالب والحاجات النفسية والاجتماعية لكبار السن والقدرة على التعامل مع مشكلاتهم المرتبطة بهذا الجانب وحلها .

كما تهدف هذه الدراسة إلى إبراز بعض الجوانب الأساسية المرتبطة بممارسة طريقة العمل مع جماعات كبار السن واستخدامها كأدات فاعلة لإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لهم ، وتزويد الممارسين والمختصين في مهن المساعدة الإنسانية بأساسيات ممارسة هذه الطريقة .

ومن المؤمل أن يكون هذا البحث نواة لدراسات وبحوث ميدانية متخصصة في مجال العمل الجماعي مع المسنين .

المفاهيم والمصطلحات

العمل الجماعي : هو طريقة من طرائق التدخل والعلاج في مهن المساعدة الإنسانية تعتمد على العمل مع جماعات صغيرة العدد (من ٦ إلى ٨ أعضاء)، يشترك أعضاؤها في مجموعة من الخصائص (كالمشكلة ، والأهداف ، والاهتمامات) التي توفر للجماعة درجة عالية من الانسجام ، ويجتمع أعضاء الجماعة في فترات منتظمة للقيام ببعض الأعمال والأنشطة المصممة خصيصا لتحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة ككل (Barker, ١٩٩٥) .

الحاجات النفسية : هي المطالب الضرورية للصحة النفسية كاحترام الذات ، والمتعة ، والنمو (Harre, ١٩٨٣) . والحاجات النفسية أيضا هي المطالب التي تسعى للإبقاء على توازن الفرد السيكولوجي وعلى تكامل ذاته بإشباع حاجاته الاجتماعية والفردية ، كالحاجة إلى التقدير الاجتماعي والحاجة لتحقيق الذات والحاجة إلى الأمن والحاجات الجنسية (الحفني ، ١٩٧٨) .

الحاجات الاجتماعية : هي مواقف اجتماعية متعاقبة تواجه الإنسان أو الجماعة وتحتاج إلى حلول مناسبة (بدوي ، ١٩٨٦) .

المسن : المسن في اللغة هو الرجل الكبير فتقول : " أسن الرجل : كبر ، وكبرت سنه . يسن إسنانا فهو مسن " (ابن سلام) . ومن المصطلحات المرادفة للمسن مصطلح " شيخ " " وهو من استبانة فيه السن وظهر عليه الشيب " (ابن كثير) . والهرم وهو " أقصى الكبر " (العمران ، ١٩٩٢) . ويرى (إبراهيم ، ١٩٩٧) أنه ينبغي تعريف الشيخوخة باعتبارها عملية لا مفر منها من القصور المتزايد في القدرة على التكيف والتوافق والبقاء ، ويضيف أن الشيخوخة هي حالة يصبح فيها الانحدار في القدرات الوظيفية البدنية والعقلية واضحا يمكن قياسه وله آثاره على العمليات التوافقية . وفي اصطلاح البحث الحالي المسن هو من بلغ ستون عاما (٦٠) فأكثر وهو سن التقاعد حسب أنظمة المملكة العربية السعودية .

الحاجات والمشكلات النفسية والاجتماعية للمسنين

من الصعوبة بمكان الفصل بين الدراسات التي تناولت الحاجات النفسية والحاجات الاجتماعية للمسنين نظرا للتداخل الشديد بينها ، وتأثير بعضهما في بعض وسيتضح ذلك من خلال مراجعة التراث في هذا الجانب .

أشار كل من (Cumming and Henry,١٩٦١) إلى أن المسن تنقصه عمليات التفاعل الاجتماعي الذي يساعده على التعامل والتكيف مع البيئة المحيطة به .

وفي دراسة (Livson,١٩٦٢) تبين أن هناك العديد من التغيرات الاجتماعية التي تصاحب مرحلة الشيخوخة ومن أهم هذه التغيرات فقدان العلاقات الاجتماعية ، وفقدان العديد من الأنشطة والاهتمامات ، والاعتماد على الآخرين ، والخضوع لسيطرة وتحكم الراشدين .

كما توصلت جماعة من الباحثين إلى أن المسن يواجه عددا من المشكلات تقف بينه وبين التوافق النفسي والاجتماعي منها العزلة ، وطول وقت الفراغ ، وانخفاض الدخل الشهري ، والتعرض للمشكلات الجسمية والنفسية ، وظهور الخلافات الأسرية ، ومشكلة السخرية والاستهزاء من قبل الآخرين (Bromley,١٩٦٦; Loway, ١٩٧٥; Bennett, ١٩٨٠) .

وفي نظرية (Erikson) عن مراحل النمو ذكر بأن الإنسان في مرحلة التكامل يمر بأزمة الشيخوخة والتي يشعر خلالها الفرد بأن أهميته تتحدد بما فعل في حياته السابقة ، فإذا كان ما فعله يبعث على السعادة والإحساس بالإنجاز فإنه سوف يتجاوز هذه المرحلة بنجاح وهو يشعر بالتكامل والرضى . أما إذا كانت نظرته لماضيه تتسم بالإحباط وخيبه الأمل

فسوف يشعر باليأس . ويرى ضرورة أن يتقبل المسنون حتمية كبر السن والتغيرات المصاحبة لها وأن يواجهوا هذه الظروف بنضج الأنا ودون يأس (خليفة ، ١٩٧٧) .

ولقد توالت الدراسات في مجال الاهتمام بمعرفة الحاجات النفسية والاجتماعية للمسنين ومن ذلك دراسة (عبدالهادي ، ١٩٨٦) التي توصلت من خلالها إلى تحديد حاجات المسنين والتي تم تلخيصها في الحاجة إلى الأمن ،والحاجة إلى الاحترام والتقدير، والحاجة إلى مساعدة الأبناء ،والحاجة الى تجنب الاعتماد على الأخرين ، والحاجة إلى ضبط الانفعالات والشعور بالإنجازات ، والحاجة إلى معرفة الإمكانيات والموارد والخدمات والبرامج المتاحة ، والحاجة الى تنمية المهارات .

وقد أظهرت دراسة (حسين ، ١٩٨٢) إلى أن هناك تدهورا واضحا في مستوى الدافعية مع تقدم الفرد في السن ، بالإضافة إلى تدهور القدرات الإبداعية .

ومما تتميز به مرحلة الشيخوخة ظهور الإعاقات المعرفية لدى كبار السن وهو ما توصل إليه (Denney, ١٩٨٢) إلى أن المسنين يجدون صعوبة في عمليات حل المشكلات والاستدلال وتكوين المفهوم وغيرها من العمليات العقلية المعرفية . وأضاف (Cornelius, ١٩٨٧) أن أهم ما تتصف به هذه المرحلة الإعاقات المعرفية . ومن الملاحظ أيضا أن لكبر السن أثر سلبي على الجوانب العقلية والمعرفية عامة والذاكرة على وجه الخصوص وهذا ما يؤكده (عبدالرحمن ، ١٩٨٨) حيث يقول أن المسن تنقصه عملية القدرة على تنظيم عملية الاختزال ونقص القدرة على الانتباه والإدراك نظرا لضعف القدرة على التعلم والاكتساب . كما أشار (Hurlock. ١٩٨١) إلى أن المسن يتصف بانخفاض القدرة على تعلم مهارات جديدة .

وفي دراسة (عودة ،١٩٨٦)للمجتمع الكويتي قام بحصر مشكلات الشيخوخة في : الأرق ، والحساسية نحو بعض الأطعمة ، والاضطراب الانفعالي ،الشعور بالوحدة والتعصب للرأي ، وصراع الأجيال ، ومشاكل وقت الفراغ ، وانعدام الزيارات الاجتماعية ، هذا بالإضافة إلى المشكلات الصحية . أما بشان المشكلات الخاصة بالنساء كبيرات السن والمقيمات بدور الرعاية الاجتماعية في الكويت فقد لخصها (عودة) في فقدان الحماس ، وتجاهل الأسرة ، والحاجة الى تفهم الأخرين وقبولهم ، وفقدان الشهية للطعام ، والقلق،

والاكتئاب ، والرغبة في التنزه ، والحاجة للوعظ والإرشاد ،والحاجة للمال ، وفقـدان القـدره على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية .

وقد أجرت (سهير ، ١٩٨٧) دراسة عبر ثقافية عن الاكتئاب والانطواء الاجتماعي لدى المسنين المتقاعدين في البيئتين السعودية والمصرية ، وكان من أهم نتائج هذه الدراسه ما يلي :- أن المسنين المتقاعدين أكثر شعورا بالاكتئاب من المسنين الذين يعملـون بعـد سـن التقاعد والفرق بين المجمعتين دال إحصائيا ، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين المسـنين المتقاعدين والمسنين المتقاعدين السعوديين والمصريين لصالح العينة السـعودية ، وأن هنـاك ارتباط دال بين درجات الاكتئاب ودرجات الانطواء الاجتماعي لدى العاملين بعد التقاعد فـي الانطواء الاجتماعي ، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالاكتئاب والانطـواء الاجتماعي بين عينة الدراسة في كل من المجتمعين السعودي والمصري .

وفي دراسة (عبدالمعطي ، ١٩٨٨) عن مستوى القلق لدى المسنين توصل إلـى أن حالة القلق في مرحلة الشيخوخة تعد سمة مميزة لهذه المرحلة ، وأضاف أيضا إلى أن الأفراد كلما تقدموا في العمر ارتفع مستوى القلق لديهم وهذا القلق مصدره أربعة جوانب هي : قلـق الصحة ، وقلق التقاعد وترك العمل وما يصحبه من عدم الأمان الاقتصادي ، وقلق الانفصـال والشعور بالوحدة والفراغ ، وقلق الموت .

وفي دراسة ل (English and English, ١٩٨٥) بينت أن التغيرات الاجتماعية تـتركز حول مفهوم التوافق الاجتماعي والذي يقصد به إحداث التغيرات المطلوبة في الشخص ذاته أو في بيئته للحصول على التوافق النفسي . ومما هو جدير بالذكر أن التوافق قد عرفه Barker, ، ١٩٩٥) بمجموعة الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإشباع حاجة أو التغلـب علـى صعوبـة او اجتياز معوق أو العودة إلى حالة التوافق والتلاؤم والانسجام مع البيئة المحيطة .

ويلخص (عريقات ، ١٩٩١) التغيرات العقلية والنفسية في مرحلة الشـيخوخة فـي ضعف الذاكرة ، وضعف القدرة على التفكير ، وازدياد الحاجة إلى الشعور بالأمن والعطـف والاستقرار ، والتغيرات في الشخصية التي تظهر من خلال المبالغة والغيرة والأنانية والشـك واهمال المظهر .

ويرى (دعبس ، ١٩٩٢) أن من أهم الأسباب التي تؤدي إلـى ظـهور المشـكلات بأنواعها لدى كبار السن في المجتمعات الحضرية ما يلي : انخفاض مستوى المعيشة ، وعـ

كفاية الدخل ، وعدم الاحساس بالأمن ، وعدم توفر فرص مناسبة للتدريب على المهن أو الحرف أو الخبرات الجديدة ، والاتجاهات السلبية نحوهم من قبل أفراد المجتمع ، وعدم توفر التوجيه والإرشاد والعناية الطبية والنفسية والاجتماعية الملائمة ، وضعف كل من التفاعل الاجتماعي وشبكة العلاقات الاجتماعية .

ويشير (إبراهيم ، ١٩٩٧) إلى أن كبار السن يعانون من تدهور في كثير من الوظائف العقلية كضعف الذاكرة والنسيان والخرف ، كما تتضاءل لديهم القدرة على الادراك والتعرف وتضعف لديهم القدرة على التعلم . ويضيف أن من النتائج المترتبة على الضعف الجسمي والقصور في الوظائف العقلية الخوف والقلق والحزن . كما يشير الباحث أيضا إلى أن كبار السن يعانون من مشكلات مرتبطة بعلاقاتهم الاجتماعية حيث تتقلص هذه العلاقات إلى حد كبير وتقتصر على الأصدقاء القدماء والذين يعيشون بالقرب منهم . ويعود السبب في ذلك إلى عوامل عديدة منها التقاعد ، وكبر الأبناء والبنات وانشغالهم بحياتهم الخاصة .

ويصنف (إبراهيم ، ١٩٩٧) المشكلات التي تواجه كبار السن إلى مشكلات صحية واقتصادية ، وأسرية ، واجتماعية تتعلق بالعلاقات الاجتماعية ووقت الفراغ والتقاعد ، ومشكلات تتعلق بالاكتئاب والاغتراب .

وأخيرا قام فهمي (١٩٩٧) بتلخيص الآثار النفسية لكبر السن في الحساسية الزائدة والإعجاب بالماضي وإهمال الذات .

" التعليق على الدراسات السابقة "

من خلال استقرائنا للتراث الفكري المرتبط بحاجات ومشكلات المسنين النفسية والاجتماعية نلاحظ أن لكبار السن حاجات ومطالب ومشكلات نفسية واجتماعية متنوعة يمكن أن نلخصها في التالي : ١) الحاجات الضرورية للبقاء كالحاجة إلى الطعام والشراب والمسكن والملبس . ٢) الحاجات والمشكلات الاجتماعية والنفسية والتي تتمثل في الارتباط بعلاقات اجتماعية داعمة ومساندة ، والشعور بالإنتماء والقيمة والرضا والسعادة واحترام الذات وتقديرها ، ومشكلات الاضطرابات الانفعالية ، والشعور بالوحدة ، والاكتئاب والقلق ، وضعف الذاكرة ، وممارسة الأنشطة الترويحية واستغلال وقت الفراغ . ٣) الحاجات الصحية كالحاجة إلى توفير الرعاية الصحية المناسبة التي تتلاءم مع أوضاعهم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية .

كما نلاحظ أن هذه الحاجات والمشكلات لم تلق الاهتمام الكافي من جانب المؤسسات المتخصصة في مجال رعاية كبار السن وخاصة فيما يتعلق باستخدام طرائق وأساليب التدخل المهني .

الدراسات السابقة في مجال العمل الجماعي مع المسنين

في دراسة (Osborn, ١٩٨٩) التي استهدفت اختبار العوامل المؤثرة التي ينبغي الاهتمام بها عند تكوين وتطبيق جماعات الذكريات مع كبار السن التي تهدف إلى تشجيع المهارات والسلوكيات الإيجابية ، أشار الباحث إلى خبراته الشخصية مع عشرة من المسنين تراوحت أعمارهم بين (٦٨ – ٨٩) وجد أن العوامل المؤثرة في نجاح هذه الجماعات تضمنت الاهتمام بمجموعة من العوامل الأساسية هي : الهدفية purposfullness ، والبناء التنظيمي structure ، والقواعد المنظمة للعمل rules ، وأسلوب القيادة leadership style ، وعمليات الجماعة group process . كما شجع الباحث على استخدام جماعات الذكريات كأدات فاعلة للتدخل والتعامل مع مشكلات محددة يعاني منها كبار السن ، أو كوسيلة لتعزيز القدرات والمهارات العامة .

ويرى (Crose, ١٩٩٠) أن الجماعات العلاجية لكبار السن يمكن أن تحقق أهدافا متنوعة كحل الصراعات النفسية ، وتشجيع أعضاء الجماعة على التفاعل الاجتماعي ، وتحسين الأداء الانفعالي ، وتحسين صورة الذات .

وفي دراسة لكل من Hamlet & Read, ١٩٩٠) تم وصف جماعة مساندة اجتماعية لعدد ٢٦ عضوا ممن يقومون على رعاية المسنين . تركزت عمليات الجماعة على استخدام أساليب توفير الدعم والمساندة الانفعالية العاطفية emotional support ، وتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية developing social network ، وتثقيف أعضاء الجماعة عن كبار السن ، وحل المشكلات problem solving ، واستضافة المتحدثين ، وعرض الأفلام واستخدام النشرات والمطويات والملخصات والمطبوعات بهدف زيادة المعلومات لدى أعضاء الجماعة ، واكسابهم المهارات اللازمة للتكيف مع حالات الخبل dementia والاكتئاب ، والاتصال الشخصي ، وإدارة القلق ، والتغذية ، والأنشطة اليومية ، والتمارين الخاصة بكبار السن . كما قام الباحثان بتقويم مدى الاستفادة وفاعلية البرنامج بعد ثلاثة أشهر من انتهاء العمل وذلك من خلال أسئلة موجهة لأعضاء الجماعة تبين من خلال الإجابة عليها وتحليلها بأن أعضاء

الجماعة اشتركوا في أعمال جماعية مجتمعية مشابهة مما يدل على استفادتهم من هذا العمل وذلك من خلال تكرار خبراتهم الحسنة .

وفي دراسة (Gorey & Cryns, ١٩٩١) التي استهدفت تحليل ١٩ دراسة تجريبية تعاملت مع فعالية أسلوب التدخل الجماعي مع كبار السن (٦٥ سنة فأكثر) والمصابون بالاكتئاب ، وجد الباحثان أن العمل الجماعي كان سببا في إحداث تغييرات إيجابية بنسبة (٣٢ %) لحالاتهم الانفعالية ، وأن (٨٧ %) من هذا التغيير لا يعزى إلى أساليب تدخل محددة . ووجدا أيضا أن العمل الجماعي يعتبر أداة فاعلة خاصة مع الأشخاص الذين يعيشون بمفردهم ويعانون من اكتئاب متوسط أو شديد ، كما وجدا أن عمر أعضاء الجماعة ليس له علاقة بدرجة فعالية العمل الجماعي ، وأن أكثر أشكال الجماعات فعالية هي الجماعات صغيرة العدد التي تعمل لفترة زمنية قصيرة .

وفي دراسة لكل من (Burlew; Jones & Emerson, ١٩٩١) ناقشوا فيها موضوع استخدام التوجيه والإرشاد الجماعي لتعزيز المشاركة والالتزام لدى كبار السن ، أكد الباحثون على أن التمارين الجماعية اليومية تؤدي إلى تحسين الحالة النفسية والاجتماعية للفرد ، كما تؤدي إلى خفض الضغوط ، وتحسين عملية التفاعل الاجتماعي ، وإيجاد أهداف في الحياة . ونبه الباحثون إلى ثلاثة عوامل أساسية ذات أهمية بالغة ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند تصميم أنشطة لكبار السن هي : الحالة الصحية ، والقدرات العضلية الجسمية ، والمرونة . كما يرى الباحثون أن هذا النوع من العمل الجماعي مع كبار السن يمر بخمس مراحل أساسية هي : مرحلة التخطيط ، والمراقبة ، والإرشاد ، والتمرين ، والمتابعة . وأخيرا أشار الباحثون إلى مشكلتين أساسيتين يرون أن لها تأثير على العمل مع جماعات المسنين هي : نقص الخبرة لدى الممارسين ، ونظرة المجتمع نحو المسنين .

كما مارس (Hern & Weis, ١٩٩١) جلسات إرشادية جماعية لعدد (٦) من النساء كبيرات السن (٨٥ إلى ٩٩ سنة) المقيمات في أحد مراكز الرعاية ممن يميلون إلى تجنب التفاعل الاجتماعي والاتصال بالآخرين ، اعتمد أسلوب تدخلهما على تعديل اتجاهات أعضاء الجماعة وإعادة إيجاد الدافع وإتاحة الفرصة للحديث عن الذكريات السابقة بطريقة منظمة . وخلال ١٢ جلسة (بمعدل جلسة أسبوعيا) أصبح أعضاء الجماعة أكثر قدرة على الحديث والمشاركة وأكثر ترابطا وتماسكا مما ساعد في خفض مشاعر العزلة لديهم .

وقد أشار (Myers; Poidevant & Dean, ١٩٩١) إلى أن الدراسات السابقة في مجال التدخل الجماعي مع كبار السن من المعوقين والقائمين على رعايتهم خاصة في مجال الإرشاد الجماعي والعلاج التذكري دلت على أن هذا الأسلوب له فوائد وآثار إيجابية فاعلة للأعضاء وللقائمين على رعايتهم . كما أشاروا إلى أن من الموضوعات التي تهتم بها جماعات القائمين على رعاية كبار السن توفير المعلومات information ، والمساندة والدعم support ، والمخاوف المرتبطة بالوصول إلى هذه المرحلة من العمر ، والاتصال communication . كما دلت الدراسات إلى أن عمليات الجماعة تؤدي إلى خفض مشاعر العزلة لدى القائمين على رعاية كبار السن ، وأن نجاح مثل هذا النوع من العمل الجماعي يعتمد بدرجة كبيرة على مجموعة من العوامل أهمها : حسن اختيار الأعضاء ، ومعرفة القائد بكبار السن ومطالبهم وحاجاتهم ومشكلاتهم ، واستعداد القائد للعمل مع هذا القطاع من المجتمع .

وفي دراسة (Singer; Tracz & Dworkin, ١٩٩١) استهدفت مناقشة فوائد جماعات الذكريات العلاجية (reminiscence group therapy (RGT قام الباحثون بوصف إحدى هذه الجماعات في أحد مراكز الرعاية اليومية لكبار السن ، حيث تكونت الجماعة من ١١ عضوا تراوحت أعمارهم (٦٠ إلى ٨٩ عاما) اجتمعوا لمدة عشرة أسابيع بمعدل ساعة لكل جلسة . ناقشت الجماعة ذكريات منظمة من مرحلة الطفولة مرورا بمراحل مختلفة وحتى الوقت الحاضر . بينت الدراسة زيادة ارتباط وتماسك أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض وقدرتهم على التحدث والتعبير عن مشاعرهم وانفعالاتهم وذكرياتهم مما أدى إلى خفض درجة الاكتئاب وتحسين أمزجتهم وأساليب انفعالاتهم . كما أثبتت الدراسة أن للبيئة الآمنة والمتقبلة أثر في زيادة قدرة أعضاء الجماعة على التحدث عن ذكرياتهم ومشاعرهم .

وفي دراسة (Frey; Kelbley; Dyrham & James, ١٩٩٢) استهدفت تقويم الإجراءات العلاجية لتعزيز احترام وتقدير الذات self-esteem لعدد (٢١) مسنا من المقيمين بمراكز التمريض ، تم تقسيم العينة إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية ، المجموعة الأولى (الضابطة) تكونت من (١٢) مسنا ترك لهم فرصة الحديث الحر ومناقشة أخبار وشؤون الساعة ، أما المجموعة الثانية (التجريبية) وعددها تسعة (٩) فقد طبق عليهم برنامج التوجيه والإرشاد النفسي ومرت المجموعة خلال عملها بأربع مراحل أساسية هي : مرحلة اكتشاف الهوية ، ومرحلة تقبل جوانب القوة والضعف الشخصية ، ومرحلة تعزيز وتغذية الهوية وجوانب

النقص والقوة بواسطة التفاعل الاجتماعي المستمر ، ومرحلة ممارسة الأنشطة التي تعزز احترام وتقدير الذات . وكان من نتائج هذه الدراسة زيادة احترام وتقدير الذات لدى أعضاء المجموعة التجريبية .

أما دراسة (Dhooper; Green; Huff & Austin, ١٩٩٣) فقد استهدفت التعرف على فعالية طريقة العمل مع الجماعات في خفض الاكتئاب لدى كبار السن من المقيمين في مراكز التمريض للمسنين ، شملت الدراسة ١٦ شخصا تتراوح أعمارهم بين ٦٤ إلى ٩٤ عاما ممن يعانون من الاكتئاب الخفيف والمتوسط ، واعتمد أسلوب التدخل على الاستفادة من مجموعة متنوعة من نماذج ونظريات التدخل الجماعي بهدف خفض الاكتئاب عن طريق أسلوب التذكر للأحداث والذكريات السابقة وحل المشكلات . وبعد الانتهاء من عملية التدخل تبين أن ثلاثة أرباع الأعضاء الذين شاركوا في الجماعة العلاجية تخلصوا من الاكتئاب .

وفي دراسة (Thomes; Hicks & Johnson, ١٩٩٤) طبق برنامج إعادة التدريب العقلي الجماعي cognitive retraining group program الذي استهدف مساعدة أعضاء الجماعة للتحكم في مهاراتهم الحركية لجهازهم الحركي العلوي ، شارك في هذه الجماعة العلاجية خمسة من كبار السن تراوحت أعمارهم بين ٦٥ إلى ٨٤ عاما سبق أن تعرضوا لنوبات قلبية ، واستمر البرنامج لمدة أسبوعين عقد خلالهما ثمان جلسات . وركزت أنشطة الجماعة على مهارات تذكر الأحداث قريبة المدى short-term memory skills والأنشطة العقلية المعرفية cognitive activities وتمارين وأنشطة حركية متنوعة ، وتنمية القدرات العقلية العملية ، والتزويد بمهارات حركية معينة . وأثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة بين الدراسة القبلية والبعدية لعينة الدراسة في مجال تحسين مستوى الأداء في الجهاز الحركي العلوي ، كما ظهر استفادة أعضاء الجماعة الواضحة من التفاعل الجماعي داخل الجماعة تمثل في قوة الارتباط والتماسك فيما بين أعضاء الجماعة ، كما تحسن مستوى القدرات العقلية والاعتماد الذاتي .

وفي دراسة استهدفت التعرف على فاعلية الخبرات الجماعية والاستفادة منها في وضع قواعد لأعمال جماعية مستقبلية قام (Creanza & Mcwhirter. ١٩٩٤) بتطبيق دراسة على عينة قوامها ٤٠ مسنا (٧٠ عاما فأكثر) ، استخدم فيها الباحثان المقابلات الشخصية التي ركزت على الحديث عن الماضي ، وتوجيه بعض الأسئلة المفتوحة ، وترك الفرصة للمحادثة الحرة . وتضمنت هذه المقابلات والاستبانات والأحاديث موضوعات متنوعة

كذكريات الطفولة والحياة الوظيفية والضغوط والأمور المتعلقة بالنوع gender issus . وقد نتج عن هذه الدراسة وضع استراتيجية لقيادة جماعات كبار السن استفاد منها الممارسون لهذه الطريقة وسهلت لهم مهمة العمل والاتصال داخل هذه الجماعات .

كما عرض (Terry, ١٩٩٤) لبرنامج تدريبي لمجموعة من العاملين والمرضى في إحدى المستشفيات الخاصة لرعاية كبار السن ، تضمن البرنامج تكوين جماعات مساندة صغيرة الحجم من العاملين والمرضى بغرض التعامل مع الصعوبات النفسية والانفعالية لكل من العاملين والمرضى ، وقد طبق البرنامج لأكثر من ستة أشهر واستخدم أسلوب تبادل المعلومات والخبرات والمشاعر والانفعالات بين المرضى والعاملين كأدات لتحقيق أهداف العمل الجماعي . وكان من نتائج هذا البرنامج الهامة تحسين عملية الاتصال فيما بينهم .

وأخيرا يعتبر (weiss, ١٩٩٥) أن البرامج الجماعية أدات فاعلة ومؤثرة للتعبير عن الاهتمامات النفسية والصحية والاجتماعية لكبار السن ، حيث يرى أن هذه البرامج تساعدهم في جعل هذه المرحلة العمرية المتقدمة مرحلة طبيعية ، كما تساعدهم في الاستفادة من قدراتهم وإمكاناتهم الشخصية والمجتمعية إلى أقصى حد ممكن . ويشير الباحث إلى مجموعة من الأنشطة التي تعتمد عليها جماعات كبار السن نلخص أهمها في التالي : التعبير عن النفس self expression ، وتعلم مهارات التكيف learning coping skills ، وتحسين المهارات الاجتماعية improving social skills ، والحصول على مساندة ودعم الأصدقاء peer support ، والحديث عن موضوعات مختلفة تهم الإنسان في هذه المرحلة كالحديث عن الموت والحزن . كما أشار أيضا إلى أهمية برنامج مساندة الأصدقاء والأصحاب لمساعدة كبار السن في تغيير الصورة النمطية السلبية عن هذه المرحلة وتعريضهم لصورة صحية جديدة خاصة فيما يتعلق بالأدوار والوظائف التي يمكن أن يقوموا بها .

** التعليق على الدراسات السابقة **

من خلال استقراء الدراسات السابقة في مجال العمل الجماعي مع المسنين لاحظنا أن هناك قصورا في الدراسات العربية في هذا الميدان حيث لم نحصل على أية دراسات متخصصة في مجال العمل الجماعي مع كبار السن (حسب علمنا) . أما الدراسات الأجنبية فقد تطرقت إلى كثير من الخبرات في مجال العمل الجماعي مع المسنين واستخدمت الجماعة كأدات لتحقيق أهداف متنوعة منها الوقاية ، والعلاج النفسي ، وتوفير المساندة والدعم ،

وتحقيق التفاعل الاجتماعي ، وعلاج المشكلات الاجتماعية . كما حاولت بعض الدراسات أن تخرج بتصورات إجرائية لممارسة هذه الطريقة فوصفت مراحل التدخل وخطواته ووضحت أهم العمليات التي تتضمنها كل مرحلة كما بينت دور القائد مع هذه الجماعات . وقد ثبت من خلال هذه الدراسات أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات مع كبار السن قد حقق نتائج إيجابية ، بل إن بعض الدراسات قد فضلت أسلوب العمل الجماعي للتعامل مع بعض القضايا والحاجات والمشكلات التي يعاني منها كبار السن .

الإطار النظري للتدخل الجماعي

مفهوم العمل الجماعي

العمل الجماعي هو طريقة من طرائق التدخّل في مهن المساعدة الإنسانية التي تهدف إلى علاج مشكلات سوء التوافق الاجتماعي social maladjustment problems والاضطرابات النفسية emotional disorders ، وتوفير الدعم والمساندة support ، والتّعليم education ، والنمّو growth ، والتنشئة الاجتماعية socialization . ويتم هذا النوع من التدخّل عن طريق استخدام جماعات صغيرة العدد (٣-٨ أشخاص) ، تجتمع على فترات منتظمة (أسبوعيا) ، مع شخص مختص (القائد leader) ، في مكان معين ، ولمدة زمنية محدّدة ، لممارسة بعض الأنشطة والأعمال التي تساعدهم في التعامل مع بعض المشكلات الاجتماعية والنفسية ، وذلك من خلال الحوار العلاجي الموجّه controlled therapeutic discussions والتّعليم education والتّدريب coaching والتّمرين rehearsing والألعاب الرياضية sports والأنشطة الترويحية recreational activities ولعب الأدوار role playing والفنون arts and crafts والمناقشة discussion . (Barker, ١٩٩٥, pp ٢١٨) .

وعرف (Goldenberg and Goldenberg, ١٩٨٥) العمل الجماعي بأنه نوع من أنواع التدخل والعلاج (التحكم في الأعراض والحد من تطور المرض أو المشكلة والتخفيف من الألم) الذي يعتمد على المفهوم الذي يقول " إن المشكلات والاضطرابات النفسية هي نتاج للصراعات التي تنشأ بين الأفراد أو داخل الشخص نفسه " وأن التدخل الناجح في مثل هذه الحالات يتطلب من الأخصائي الاهتمام بالتعامل مع الجانبين الشخصي والبيئي لصاحب المشكلة .

ويعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الصادر عن الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين العمل الجماعي بأنه " أسلوب أو إجراء يستخدمه الأخصائي بهدف توجيه الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات بواسطة مجموعة متنوعة من الأنشطة والأعمال كتقديم النصائح والمقترحات والتعليمات ، وتوفير المعلومات ، وتحديد البدائل ، والمساعدة في توضيح الأهداف " (Barker, ١٩٩٥) .

أهداف العمل الجماعي مع المسنين

لقد اتضح من خلال استقراء التراث في مجال رعاية المسنين أنهم يعانون من مشكلات نفسية واجتماعية مختلفة وأنهم بحاجة إلى توفير رعاية متخصصة تساعدهم في التغلب على هذه المشكلات والعيش في رضا وسعادة . فمن مشكلات المسنين التي يمكن التعامل معها باستخدام طريقة العمل الجماعي مشكلات تغيير نمط أو أسلوب الحياة ، ومشكلات عدم التقيد بالأنظمة الغذائية والدوائية ، والمشكلات المرتبطة بالعلاقات ، ومشكلات الشعور بالوحدة والعزلة ، ومشكلات الاعتماد على الأخرين ، ومشكلات القلق والخوف ، ومشكلات عدم توفر الخدمات والبرامج المجتمعية وغيرها من المشكلات المرتبطة بكبر السن (Kerson and Kerson, ١٩٨٥) . وقد أشار (Patterson & Moon, ١٩٨٥) إلى أن العمل مع جماعات المسنين ينبغي أن يركز على مجموعة جوانب أساسية هي : برامج التدريب على أنشطة الحياة اليومية activities of daily living training كاستخدام الهاتف والآلات والأجهزة الحديثة ، والعناية بمظهرهم ، ونظافة المكان الذي يعيشون فيه وترتيبه . برامج التدريب على المهارات الاجتماعية social skills training التي تساعدهم في تعلم أساليب الاتصال الفاعلة ، وتكوين العلاقات الاجتماعية المؤثرة مع الأخرين واكتساب ثقتهم والتعبير الحر عن آرائهم ومشاعرهم وانفعالاتهم . برنامج احترام وتقدير الذات self-esteem training الذي يساعدهم في تعلم وفهم وادراك الجوانب والخصائص الإيجابية في شخصياتهم . وبرنامج تقوية الذاكرة memory development الذي يركز على جانبين أساسيين هما نقص المعلومات ، وضعف القدرة المكانية والعددية . وأخيرا العلاج المعرفي للاكتئاب الذي يركز على ثلاثة جوانب أساسية هي : النفس والبيئة والمستقبل .

وقد لخص (Capuzzi; Gross & Friel, ١٩٩٠) أنواع الجماعات العلاجية الأكثر استخداما مع كبار السن في : جماعات الواقع ، وجماعات الذكريات والدافعية ، وجماعات العلاج النفسي ، وجماعات المساندة والموضوعات الخاصة .

كما أشار (Hartford, ١٩٨٠) إلى أن أكثر نماذج الممارسة استخداما في العمل الجماعي مع المسنين نموذج التحليل النفسي ونموذج النسق الاجتماعي . أما في حالات التعامل مع معاناة كبار السن من ضعف في الذاكرة (كالغفلة والنسيان) ذكر (Wilson and Moffat, ١٩٨٤) إلى نجاح طريقة العلاج بالواقع لمساعدة هذه الفئة للتغلب على هذه المشكلة . وأخيرا فقد أشار كل من (Patterson and Moon, ١٩٨٥)) إلى أن جميع أساليب وتكتيكات العلاج السلوكي صالحة للتطبيق مع كبار السن وبشكل فاعل . وسنحاول من خلال هذا العنصر الربط بين حاجات ومشكلات المسنين النفسية والاجتماعية والعمل الجماعي مع توضيح كيف يمكن أن يسهم العمل الجماعي في إشباع هذه الحاجات وحل المشكلات المرتبطة بها .

* إن العمل الجماعي يساعد المسنين في زيادة قدراتهم وتنمية مهاراتهم النفسية والاجتماعية لحل المشكلات والتكيف مع أوضاعهم الحالية . ويعتمد العمل في تحقيق هذا الهدف على النظرة والتوجه الإيجابي من جانب الأخصائي نحو القيم الجوهرية والحقيقية لهذه المرحلة العمرية في حياة الإنسان وأهميتها كمرحلة لها مطالبها الجسمية والنفسية والاجتماعية والعقلية الخاصة . لهذا ينبغي على الأخصائي العمل على إتاحة الفرصة للمسنين وتشجيعهم خلال العمل الجماعي للتعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم المرتبطة بحاجاتهم ومشكلاتهم الشخصية ، وأمور مجتمعهم بصفة عامة لكي يشعروا بقيمتهم ودورهم الإيجابي في التفاعل مع مجتمعهم والإسهام في الاتصال بقضايا المجتمع والمشاركة في تنميته وبنائه .

* إن العمل الجماعي مع المسنين يساعد بدرجة كبيرة على إزالة الصورة المشوهة عن كبار السن والصورة النمطية الشائعة لدى بعض الناس عن هذه المرحلة العمرية وما يكتنفها من عوامل . وينبغي على الأخصائي أن يتفهم حاجات المسنين فيما يتعلق بهذا الجانب ويحاول أن يساعدهم في إعادة الثقة بأنفسهم وقدراتهم وإنجازاتهم السابقة وتشجيعهم للاعتماد على أنفسهم بدلا من الاتكال على الآخرين .

* إن العمل الجماعي يسهم بدرجة كبيرة في تغيير أسلوب تفكير كبار السن وسلوكياتهم وطريقتهم في أداء الأعمال وأسلوبهم في الحياة وطريقتهم في التكيف مع المواقف النفسية والاجتماعية المختلفة من خلال مراعاة الأخصائي للفروق الفردية بين المسنين .

* العمل الجماعي يساعد أيضا المسنين في تحديد جوانب القوة الكامنة لديهم والاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن مما يرفع مستوى كفاءة الذات لديهم . ويتحقق ذلك من خلال إيمان الأخصائي بقدرة كبار السن على التفاعل والمشاركة والتعبير والاهتمام والتعامل مع جوانب كثيرة في حياتهم .

* إن العمل الجماعي يساعد المسنين في تعزيز مهاراتهم التكيفية وتزويدهم بالمعلومات والتوجيهات والمهارات والخبرات التي تسهم في تغيير اتجاهاتهم وأساليبهم وسلوكياتهم الخاطئة وغير المرغوبة والتي يمكن أن تؤثر على قدرتهم في أداء وظائفهم الاجتماعية بالصورة الصحيحة وتؤثر على حياتهم بشكل عام .

* نظرا لمحدودية تحركات كبار السن وعدم توفر البرامج التي تساعدهم في معرفة الإمكانيات المتاحة في المجتمع المحلي ، أو بسبب عدم توفر المعلومات الكافية أو شعور البعض منهم بأن اللجوء إلى مؤسسات رعاية المسنين قد يحط من قدرهم وكرامتهم ، أو بسبب تخوفهم من الاعتماد كليا على هذه المؤسسات والخدمات مما قد يؤدي ذلك إلى رفضهم الاستفادة من هذه الخدمات ، لذلك فإن العمل الجماعي يسهم في مساعدة كبار السن للتغلب على هذه المشكلات وتغيير اتجاهاتهم نحو هذه الخدمات والبرامج ، كما يساعدهم في تحديد الموارد المجتمعية المتاحة والحصول عليها والاستفادة القصوى منها ، كما ويتيح العمل الجماعي فرص متعددة لكبار السن لتبادل الآراء والأفكار والمعلومات والخبرات الحقيقية المتصلة بهذه الجوانب وتوجد لديهم الحرص والاهتمام اللازمين للاستفادة منها .

* كما يمكن استخدام العمل الجماعي كوسيلة لإحداث التغيير الاجتماعي خاصة فيما يتعلق بحاجات المسنين من الخدمات والبرامج المجتمعية التي ترتبط بحاجاتهم الجسمية والنفسية والاجتماعية ، وذلك من خلال رفع مستوى الوعي لدى هذه الفئة من أفراد المجتمع وجعلهم أكثر اهتماما ومشاركة وتأثيرا في إحداث التغيير كالبحث عن السبل والوسائل الكفيلة بجعل المؤسسات الاجتماعية تستجيب لمطالبهم وحاجاتهم الحقيقية ، ومن خلال إشراكهم في البرامج التوعوية التي تعرف المجتمع ومؤسساته المختلفة بالمسنين وحاجاتهم ومطالبهم ، وإيجاد

الوسائل المناسبة للاتصال والتنسيق وإقناع هذه المؤسسات للاستجابة لحاجاتهم . كل هذا يمكن أن يتحقق من خلال إشراك المسنين في أعمال جمعية وإسهامهم في تصميم وتنفيذ مثل هذه البرامج وتشجيعهم لأخذ دور فاعل في إحداث التغيير .

• يعد التوجيه والإرشاد أحد الأهداف الأساسية للعمل الجماعي ، وفي مجال المسنين تساهم هذه العملية في تحسين عملية التفاعل بين المسنين والأفراد المحيطين بهم (كالزوج ، والزوجة ، والأبناء ، والأقرباء ، والأصدقاء ، والأحفاد) ، وفي المواقف المختلفة التي يتعرضون لها (كموت أحد الأقرباء ، وحالات الطلاق ، وحالات الترمل ، وفي حالات الشعور بالوحدة) . كما تساعدهم عملية التوجيه والإرشاد من خلال العمل الجماعي في التعامل مع المشاعر المؤلمة الناجمة عن المواقف الاجتماعية المختلفة كالشعور بالذنب ، والغضب ، والحزن ، واليأس ، والعجز وغيرها من المشاعر التي قد تتسبب في إحداث ضرر نفسي على المسن وتعوقه عن أداء دوره الاجتماعي بصورة سليمة . ومن خلال العمل الجماعي يحصل المسن أيضا على المساندة الاجتماعية والتعاطف والدعم والمعونة النفسية التي تساعده للتعامل مع حالات الوفاة والإصابة بالأمراض .

• وفيما يتعلق بعملية إعادة التنشئة الاجتماعية فإن الجماعة هي الأداة والوسيلة الفاعلة في هذا المجال لما لها من أثر كبير على عملية التنشئة الاجتماعية وفي حياة الأفراد بصفة عامة . فالجماعة يمكن أن تساعد المسن في إعادة تعلم بعض المهارات والسلوكيات الجديدة التي تساعدهم في التعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة وتجعلهم أكثر استجابة لمن حولهم وذلك من خلال البرامج الترويحية والثقافية والاجتماعية والنفسية المتنوعة التي تعتمد على ممارسة الأنشطة واستخدام مهارات التمثيل ولعب الأدوار والتمرين والتدريب .

وأخيرا يمكن لنا أن نلخص أنواع الجماعات التي تعمل مع كبار السن والتي يمكن أن تساعدنا في تحقيق الأهداف السابق ذكرها في أربعة أنواع أساسية هي : ١) جماعات الذكريات . ٢) جماعات العلاج النفسي . ٣) جماعات الواقع . ٤) جماعات القائمين على رعاية كبار السن .

فجماعات الذكريات هي الجماعات التي تهدف إلى مساعدة كبار السن للمحافظة على صحة نفسية جيدة وذلك من خلال تذكر ما قاموا به في الماضي من أعمال إيجابية والتحدث عن إنجازاتهم خاصة تلك التي تشعرهم بالرضا والفخر والاعتزاز ، وتساعدهم في توضيح

أدوارهم ومسؤولياتهم الأسرية والمجتمعية ، والتكيف مع الضغوط النفسية والاجتماعية . وهذا النوع من الجماعات لا يحتاج إلى وقت طويل حيث يمكن لمثل هذه الجماعات أن تحقق أهدافها من خلال جلستين إلى خمس جلسات . ويفضل أن تكون جماعات الذكريات صغيرة العدد من ٦ إلى ٨ أعضاء ، وأن يشترك أعضاؤها في الاهتمامات لكي يمكن تحقيق درجة عالية من الانسجام بين أعضاء الجماعة .

أما جماعات العلاج النفسي فإنها تعمل على مساعدة كبار السن في حل كثير من مشكلاتهم النفسية والاجتماعية . وتعتمد في تدخلها على استخدام العمليات المهنية الأساسية التي تتلخص في الدراسة والتشخيص والعلاج . تقوم الجماعة بمناقشة مشكلات محددة تواجه أعضاء الجماعة وتعمل على دراستها دراسة علمية منظمة ، وتشخيصها تشخيصا علميا ، والوصول إلى أساليب تدخل مناسبة لحلها وعلاجها . وتهتم جماعات العلاج النفسي اهتماما كبيرا بالعلاقة بين القائد وأعضاء الجماعة . وتعتمد جماعات العلاج النفسي في تدخلها لتحقيق أهدافها على واحدة أو أكثر من النظريات النفسية والاجتماعية التي تساعد في فهم السلوك الإنساني وتعديله . ويتلخص دور القائد في تحديد أهداف الجماعة ، واختيار الأعضاء ، وتوجيه عمليات التفاعل ، ومساعدة أعضاء الجماعة في دراسة المشكلات وتشخيصها ووضع خطط العلاج المناسبة التي تسهم في حلها . وأخيرا يمكن القول أن جماعات العلاج النفسي تحتاج إلى قائد متمكن يمتلك المعرفة والخبرة والمهارة التي تؤهله للعمل مع هذا النوع من الجماعات .

وجماعات الواقع هي على العكس من جماعات الذكريات حيث تركز هذه الجماعات على الحاضر والمستقبل أكثر من تركيزها على الماضي . وتهدف هذه الجماعات إلى مساعدة كبار السن للتعامل مع الحاضر من خلال تذكر وتعلم الأسماء والوقت والمكان والحوادث والموضوعات المهمة في حياتهم الحاضرة . ومن فوائد هذا النوع من الجماعات أنها تساعد كبار السن في التخلص من مشاعر الضيق والانزعاج الناتج عن النسيان ، حيث لو تركت هذه المشاعر لأدت إلى العزلة والقلق وتجنب مخالطة الآخرين ومشاركتهم أنشطتهم . ومن أهم ما يميز هذا النوع من الجماعات هو اعتمادها على تنوع أساليب ومهارات الشرح والتوضيح التي يستخدمها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة على تذكر هذه الجوانب في حياتهم ، كما أنها تتميز بقصر مدة العمل حيث يمكن تحقيق أهداف الجماعة خلال ٣ إلى ٦ جلسات فقط .

أما جماعات القائمين على رعاية كبار السن فهي جماعات تهدف إلى توفير المساندة الاجتماعية لهذه الفئة من أفراد المجتمع وتعزيز قدراتهم على تفهم حاجات كبار السن ومشاعرهم وسلوكياتهم واتجاهاتهم ، وتعلم أساليب وسلوكيات جديدة للتعامل معهم ، وحثهم وتشجيعهم لتوفير الدعم والتعاطف والمساندة الاجتماعية اللازمة ، ومساعدتهم للتكيف مع أوضاعهم الاجتماعية وتحمل مسؤولية رعاية كبار السن واتخاذ القرارات المناسبة بشأن رعاية ذويهم ، وتعلم واكتساب مهارات وأنشطة جديدة تساعدهم في تدعيم علاقاتهم الاجتماعية وتحسين عمليات الاتصال بينهم وبين كبار السن ، ومساعدتهم في تجاوز وحل الخلافات التي تنشأ بينهم وبين ذويهم من كبار السن . وهذا النوع من الجماعات أيضا لا يحتاج إلى وقت طويل حيث يمكن أن تحقق الجماعة أهدافها من خلال ٣ إلى ٨ جلسات . وعلى القائد الاهتمام بتحديد أهداف الجماعة بصورة دقيقة وألا يبالغ في التعامل مع جوانب متعددة قد تؤدي إلى عدم استفادة الأعضاء من العمل الجماعي .

المراحل التي يمر بها العمل الجماعي وعملياتها

حاول كثير من المتخصصين في مجال العمل مع الجماعات تصنيف المراحل التي يمّر بها العمل الجماعي ، كما اهتمّوا أيضا بمعرفة التغييرات التي تحدث في كل مرحلة والخصائص التي تميّزها عن المراحل الأخرى . وسنتطرق إلى تصنيف واحد من هذه التقسيمات نظرا لشموله ووفاءه بأهداف الدراسة الحالية .

مرحلة التّخطيط

عملية التخّطيط من العمليات الأساسية في جميع أنشطة مهن المساعدة ، والاهتمام بهذه العملية يساعد بدرجة كبيرة في نجاح العمل بصفة عامة . والتخّطيط هي عملية تحديد الأهداف ، واختيار الوسائل والأساليب المناسبة لتحقيق الأهداف المقترحة ، وتقويم الوسائل ، وتحديد خطّة العمل (Barker, ١٩٩١) .

وفي العمل مع الجماعات ينبغي أن تركّز عملية التّخطيط على تحديد الأهداف الأساسية والفرعية من العمل مع الجماعة وما يمكن أن تحقّقه الجماعة لأعضائها من فوائد . كما ينبغي أن تتضمن هذه العملية تحديدا دقيقا للبرنامج أو الأنشطة والأعمال التي يقترح العمل بها لتحقيق تلك الأهداف .

ويرى كل من (Schram & Mandell, ١٩٨٦) إلى أن عملية التخطيط لتكوين جماعـــة تستلزم قيام القائد بالإجابة على الأسئلة التالية :-

س١: ما هي أسباب اختيار القائد لطريقة العمل مع الجماعات بدلا من طريقة الاتصال الشخصي one-to-one encounter للتعامل مع الموضوع أو لحل المشكلة ؟ وما هي الإيجابيات والسلبيات المتوقعة من هذا العمل ؟

س٢: ما هي المراحل phases التي يمكن أن تمرّ بها الجماعة أثناء عملها ؟

س٣: ما هو الهدف الأساسي main goals للجماعة ؟ وما هي الأهداف الفرعية أو الثانوية ؟

س٤: ما هي الأنشطة المقترحة لتحقيق الأهداف ؟

س٥: من هم أعضاء الجماعة ؟ وما هي خصائصهم ؟ وكم عددهم ؟

س٦: ما هي القواعد والإجراءات أو البناء التنظيمي الذي يساعد الجماعة على أداء العمل ؟

س٧: ما هو دور القائد leadership role الأساسي ؟ وما هي الأدوار الأخرى التي تحتاج إليها الجماعة ؟

س٨: ما هي الشروط التي ينبغي توفيرها في البيئة التي ستعمل فيها الجماعة ؟ وما هي تأثيرات هذه البيئة ؟

س٩: ما هي طريقة الاتصال والتفاعل interaction المطلوبة بين القائد وأعضاء الجماعة ، وبين الأعضاء أنفسهم ؟

س١٠: ما هي الوسائل التي يمكن أن تساعدنا في تقويم evaluate ما نقوم به ؟ .

ويمكن تلخيص أهم عناصر عملية التخطيط لتكوين جماعة في الخدمة الاجتماعية في الجوانب التالية :-

تحديد الأشخاص المستفيدين من العمل الجماعي ، وتحديد حاجاتهم الشخصية التي يمكن إشباعها من خلال الجماعة . ويستخدم القائد أسلوب المقابلة الشخصية لكل متقدّم يرغب في الانضمام إلى الجماعة للتعرّف على مدى مناسبة المتقدم لعضوية الجماعة ، وإتاحة الفرصة له لاتخاذ القرار بشأن الانضمام . وينبغي أن يضع القائد في اعتباره أن بعض الأشخاص قد يكونوا عبئا على الجماعة ، وأن يحاول الربط بين أهداف العمل الجماعي وحاجات الشخص المتقدم . وقد أشار (Corey & Others, ١٩٨٢) إلى مجموعة من الأسئلة المفيدة المستخدمة في مثل هذه المقابلات نلخص أهمها في التالي :

س: لماذا يرغب هذا الشخص في الانضمام إلى الجماعة ؟

س: ما درجة استعداده للعمل والتغيّر ؟

س: ما الذي يأمل تحقيقه من الجماعة ؟ وهل الجماعة قادرة على تحقيق ذلك ؟

س: ما الذي يريد معرفته عن القائد وعن الجماعة ؟

س: هل يفهم أو يدرك الشخص أهداف وطبيعة العمل الجماعي ؟

مثل هذه الأسئلة مفيدة جدا في اختيار أعضاء الجماعة وإعدادهم للعمل الجماعي وزرع الثقة وتكوين العلاقة . وينبغي مراعاة أن عملية اختيار أعضاء الجماعة لا تسير دائما بهذه الطريقة فطبيعة عمل المؤسسة ، ونوع المشكلة ، وحجم الجماعة كلها عوامل تؤثر في هذه العملية .

تحديد الهدف أو الأهداف الأساسية للجماعة . كل عمل لابد أن يكون عملا هادفا وكذلك العمل مع الجماعة ، ليس هذا فقط بل نحن بحاجة إلى أن يفهم كل عضو في الجماعة الهدف أو الأهداف الأساسية للعمل الذي سيشارك فيه . ولهذا فإن القائد مطالب بتوضيح أهداف العمل لكل عضو من أعضاء الجماعة وعليه استخدام جميع مهاراته في سبيل تحقيق ذلك . كما أن عليه التأكد من فهم الأعضاء لهذه الأهداف وذلك باستخدام كل الوسائل الممكنة لمعرفة ذلك .

كما تختلف أهداف العمل مع الجماعات وذلك باختلاف مجالات الممارسة ، فالجماعات التي تتعامل مع المسنين ينبغي لها أن تحدّد أهدافا خاصة بها يتوافق مع الحاجات النفسية والاجتماعية لهذه الفئة (Conger & Moore, ١٩٨١) .

ومن المهم أيضا في عملية وضع الأهداف مشاركة أعضاء الجماعة في هذه العملية وذلك من خلال سؤالهم عن أسباب انضمامهم إلى الجماعة . ويستخدم القائد مجموعة من المهارات لتحقيق مشاركة أعضاء الجماعة في عملية تحديد الأهداف منها :-

١) مهارة استخدام الإستبانات questionnaires التي تتضمن مجموعة من العبارات المرتبطة بوجود العضو في الجماعة (Corey & Others, ١٩٨٢) مثل :-

- ما أريده من هذه الجماعة هو ....
- بالتفكير في عملي مع هذه الجماعة لمدة ٦ أسابيع ، أريد أن أحقق ....
- خوفي من وجودي في هذه الجماعة هو ....
- من أهم الموضوعات التي أرغب في طرحها في هذه الجماعة........................
- الشيء الوحيد الذي أريد أن أغيّره في شخصيتي هو ....
- ما أحبّه في نفسي هو ....

٢) ومهارة استخدام قائمة المشكلات problem checklist والذي يساعد أعضاء الجماعة في تحديد المشكلات التي يرغبون في التعامل معها داخل الجماعة .ويتلخص هذا الأسلوب في وضع قائمة بالمشكلات التي تواجه أعضاء الجماعة ويطلب من كل عضو ترتيب هذه القائمة حسب أهميتها بالنسبة له . مثال ذلك القائمة التالية الخاصة بجماعة المسنين والتي أشار إليها كل من (Corey & Others, ١٩٨٢):

رتّب المشكلات التالية حسب أهميتها بالنسبة لك :-

( ) الشعور بتقبّل جماعة الآخرين .

( ) تعلّم كيفية الثّقة في الآخرين .

( ) تعلّم كيفية التعامل مع أفراد أسرتي وتكوين علاقة جيدة معهم .

( ) التعرّف على ما هو مهم وقيّم بالنسبة لي .

( ) معرفة ما إذا كنت إنسانا سويا أم لا .

( ) التعامل مع مشاعري وسلوكي .

( ) التفكير في المستقبل .

( ) التفكير في كيفية شغل وقت الفراغ .

تحديد السلوكيات والمهارات المراد إكسابها أعضاء الجماعة . خلال الجلسات الأولى يقوم القائد بمساعدة أعضاء الجماعة وتشجيعهم للاستفادة إلى أقصى حد ممكن من العمل الجماعي . ويستخدم في سبيل تحقيق هذا الهدف مجموعة كبيرة من المهارات والأساليب منها ما يسمى ب " دليل التعليمات والمقترحات الخاصة بأعضاء الجماعة " وهذا الدليل يتضمن مجموعة من المقترحات والتعليمات لتوجيه مشاركة أعضاء الجماعة منها :

- حاول قدر الإمكان أن تكون منتبها ومركزا على كل ما يحدث داخل الجماعة .
- كن مرنا ، ولا تقّيد نفسك بموضوع أو مشكلة واحدة .
- لا تنتظر أن يطلب منك الآخرون المشاركة ، بل بادر إلى ذلك كلما أردت ذلك .
- انتبه إلى المشاعر التي تنتاب الجماعة ، وعبّر عن رأيك تجاهها .
- عبّر عن أفكارك ومشاعرك دون خوف أو تردّد .
- كن عضوا فعّالا ونشيطا لأن ذلك سوف يساعدك في تحقيق أهدافك .
- لا تتوقع أن يحدث التغيير مرّة واحدة وبسرعة ، بل عليك بالصبر والأناة .
- حاول أن تشّجع نفسك وتكافؤها على كل عمل جيد .
- لا تنتظر أن يقّدر الآخرون ما تقوم به .
- لا تتوقع أن تكون مفهوما دائما من أعضاء الجماعة ، حاول أن توضّح وجهة نظرك بأكثر من أسلوب .
- لا تتوقع أن تفهم الآخرين في الجماعة ، وعليك أن تتقبل وجهة نظر الآخرين وتحترمها .
- تجنّب مقاطعة الآخرين وكثرة الأسئلة وتوجيه النصائح .
- كن مستعدا لمشاركة أعضاء الجماعة بخبراتك ومشاعرك ومعلوماتك .
- تجنّب السخرية والاستهتار بالآخرين .
- كن مستجيبا ومتعاونا مع قائد الجماعة .
- اكتشف أساليب المقاومة التي تمنعك من الاستفادة من العمل مع الجماعة .
- اعمل على الاستفادة مما تعلمته داخل الجماعة وذلك بتطبيقه خارجها .
- عّبر عن مشاعر الفرح والفخر والاعتزاز والرضا كل ما أحسّست بذلك .
- تحمّل مسؤولية أعمالك وتصرفاتك .

هذا النوع من الأسئلة يساعد أعضاء الجماعة في معرفة ما هو متوقع منهم عمله داخل الجماعة ، بالإضافة إلى أنها تكسبهم المهارات والسلوكيات المرغوبة والتي يحتاجون إليها في تعاملهم اليومي مع الآخرين .

تحديد البرنامج الأساس . يعرّف البرنامج بأنه مجموعة من الأنشطة المختلفة التي تعمل على تحقيق أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل . وأن الأنشطة هي كل ما يتم داخل الجماعة من مظاهر سلوكية سواء كانت مثيرات أم استجابات تؤثّر على المشاركين فيها وتقودهم إلى النّمو والتقدم عن طريق ما يحدث في الجماعة من تفاعلات وما يكتسبه الأعضاء من خبرات وتجارب .

باختصار يمكن القول أن البرنامج في العمل مع الجماعات هو كل ما يحدث داخل الجماعة من نشاط سواء كان هذا النشاط نشاطا مقصودا أم غير مقصود وسواء كان ايجابيا أو سلبيا ، حيث يستفيد أعضاء الجماعة من كل ما يحدث داخل الجماعة في اكتساب الخبرات والمهارات المختلفة .

وكل جماعة بغض النظر عن أهدافها أو المرحلة التي تمرّ بها تعمل وفق خطة مدروسة لتنفيذ نوعين من الأنشطة (Schram & Mandell, ١٩٨٦) هما :- ١) الأنشطة المبرمجة programmatic activities التي وضعت خصيصا بقصد تحقيق أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل ، ومن ذلك المحادثة discussion والحوار والنقاش والرحلات ولعب الأدوار role playing والاستماع إلى الخبراء والقراءة والتعبير عن المشاعر والمشاركة والتمثيل . ٢) الأنشطة التي تحافظ على استمرارية الجماعة والتي تتمثّل في الاتصال بالأعضاء المنقطعين والمنسحبين والمتغيبين ، وإعداد الأعضاء الجدد في الجماعة ، ومراعاة ظروف أعضاء الجماعة عند تحديد مواعيد الجلسات ، وإعداد قائمة بأسماء وعناوين أعضاء الجماعة والمتابعة المستمرة لتحديث بياناتها .

كما اقترح (Lawrence, ١٩٨٣) مجموعتين من الأنشطة المرتبطة بالعمل مع الجماعات هي :- ١) الأنشطة أو الأساليب المعرفية العقلية cognitive techniques التي تستلزم المعرفة knowing ، ٢) والأنشطة أو الأساليب العملية الفعلية transitive techniques التي تتطلب الفعل أو العمل doing .

فمن الأساليب المعرفية التي يستخدمها القائد مع الجماعة ما يلي :- المساعدة في تحديد أهداف الجماعة ، والمساعدة في تحديد الصعوبات والمعوقات التي تواجه أعضاء الجماعة ، وتوضيح المفاهيم والمصطلحات المتوقع استعمالها في العمل ، وتفسير وتوضيح السلوكيات داخل الجماعة ، وتوضيح التعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن أعضاء الجماعة ، والانتباه للمشاعر الشخصية .

أما الأساليب العملية فهي الأساليب التي تتعامل مع عمليات الاتصال وعمليات المساعدة في حل المشكلات ومن هذه الأساليب ما يلي :-

- حث أعضاء الجماعة على التحدث والتعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم إلى الحد الذي يسمح بفهمها مثاله (العضو : نعم ، ولكن . يقف عن الحديث ، القائد : ولكن ماذا ؟ أكمل) .
- الحد من التعبيرات الشديدة أو القوية الصادرة عن الأعضاء تجاه بعضهم مثاله (العضو : أنا أكرهك ! القائد : يبدو عليك الغضب الشديد ، ما الذي أغضبك إلى هذه الدرجة ؟) .
- إعادة توجيه الرسالة إلى العضو المقصود بالحديث مثاله (العضو : علي دائما يتأخر ! القائد : لماذا لا تقول هذا لعلي ؟) .
- البحث عن الحقائق وليس المشاعر من خلال توجيه الأسئلة مثاله (القائد : متى ؟ وكيف ؟ وأين ؟ ولماذا ؟) .
- الاستماع والإنصات الواعي والمركز . وهذا الأسلوب يظهر واضحا وجليا بدرجة أكبر أثناء قيام أعضاء الجماعة بالتعبير عن مشاعرهم مثاله (القائد : كيف كان شعورك بعدما ضربت ابنك ؟) .
- استخراج المشاعر وإتاحة الفرصة للتعبير عنها .
- الاستجابة لمشاعر أعضاء الجماعة مثاله (القائد : أقدّر مشاعر الذنب التي انتابتك بعد ضربك لابنك .) .
- المشاركة بالمشاعر مثاله (القائد : لقد مررت بنفس تجربتك وشعرت بنفس المشاعر ...) .
- البحث عن الدعم والمعونة النفسية من بقية أعضاء الجماعة وذلك من خلال توجيه الأسئلة التي تدعم هذا الجانب مثاله (القائد : ما هو شعورك من مشكلة فلان ؟) .

تحديد البناء الرسمي للجماعة . وتتضمن هذه العملية مجموعة عمليات فرعية هي : تحديد حجم الجماعة ، تحديد نوع العضوية ، تحديد شروط العضوية ، تحديد المدة المطلوبة لإنجاز العمل ، تحديد مكان عقد الجلسات والتجهيزات المطلوبة .

حجم الجماعة له تأثير على الأعضاء وعلى القائد ولهذا فإن تحديد حجم الجماعة ينبغي أن يعطى الاهتمام اللازم . فالجماعات الكبيرة – التي يزيد عددها عن عشرة أعضاء – تميل نحو الغفلة وعدم التركيز سواء من جانب الأعضاء أو القائد ، وتمتاز بصعوبة في الوصول إلى اتفاق أو إجماع بين أعضائها ، ودرجة منخفضة من مشاركة الأعضاء ، ودرجة عالية من الحاجة إلى تدخّل القائد . أما الجماعات صغيرة العدد – من ٣ إلى ٨ أعضاء – فإنها على العكس من ذلك حيث تتيح لأعضائها فرصة أكبر للمشاركة ، وتتميّز بالتركيز في التعامل مع المشكلة أو حاجات الأعضاء ، وسهولة الوصول إلى اتفاق ، وقوة العلاقة بين أعضائها ، كما تساعد القائد في التعامل مع سلوكيات كل أعضائها (Reid, ١٩٨٧) . ولهذه الأسباب فإن القائد مطالب بتحديد الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بحجم الجماعة واتخاذ القرار المناسب بهذا الشأن .

كما أن تحديد حجم الجماعة يتأثر بعدّة عوامل منها : نوع المشكلة ، والهدف من العمل ، وحجم الأعمال والأنشطة المراد تنفيذها ، وخبرات القائد ، وخصائص الأعضاء من حيث السن والمشكلة والخبرات السابقة المرتبطة بالعمل الجماعي والقدرة على الاتصال والتفاعل (Schram & Mandell, ١٩٨٦) .

أما نوع العضوية فيقصد به درجة انفتاح الجماعة لضم أعضاء جدد إليها بعد البدء في عملها . فالعضوية المفتوحة في الجماعة هي التي تسمح بانضمام أعضاء جدد إلى الجماعة في بداية العمل وذلك في حالة انسحاب أو انقطاع بعض أعضائها ، وعلى العكس من ذلك الجماعة المغلقة التي لا تسمح بانضمام أعضاء جدد إليها متى ما بدأت أعمالها . وتتميّز الجماعات المغلقة بالعلاقات القوية والتعاون والترابط بين أعضائها حيث يبدأ الجميع بداية واحدة ، كما تتميز بالثبات والاستقرار في الأدوار والمسؤوليات ، والقدرة على التنبؤ بسلوكيات أعضائها ، وسهولة التخطيط لجلساتها . أما سلبيات هذا النوع من العضوية فتتمثل في قلّة عدد أعضاء الجماعة وانخفاض درجة التفاعل في حالة انسحاب عضو أو أكثر في بداية العمل (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) .

تضع بعض الجماعات شروطا معينة للاستفادة من عملها ، وهذه الشروط تهدف إلى تحقيق الانسجام والتماسك داخل الجماعة ، كما أنها تساعد في تسهيل وتسريع عملية تحقيق أهداف الجماعة . وتختلف هذه الشروط باختلاف أهداف العمل مع الجماعة . ولتحقيق الانسجام في جماعات المسنين ينبغي الاهتمام بمجموعة من العوامل منها : خصائص الأعضاء من حيث السن ، والمستوى التعليمي ، والاشتراك في المشكلة والاهتمامات ، وفي بعض الأحيان الميول ، ودرجة الاستعداد للعمل الجماعي والمشاركة والتفاعل ، وعلاقة المسن بزملائه المرشحين لهذا العمل (Greene, ١٩٨٦) .

كما يقوم القائد بتحديد المدّة الزمنية اللازمة للعمل وذلك من خلال تحديد عدد الجلسات ومدّة كل جلسة والمدّة الزمنية بين كل جلسة وأخرى . وتختلف المدّة الزمنية من جماعة إلى أخرى وذلك حسب أهداف العمل مع الجماعة ، وطبيعة عمل المؤسسة ، ونوعية الأعضاء وغيرها من العوامل . ويفضّل أن تكون الجلسات أسبوعية على أعلى تقدير بحيث لا يكون هناك فاصل زمني طويل بين الجلسة والأخرى ، وأن تدوم الجلسة لمدة ما بين ٤٥ إلى ٩٠ دقيقة في الغالب .

وأخيرا فإن المكان الذي تمارس فيه الجماعة أعمالها له دور كبير في نجاح العمل الجماعي وذلك من خلال ما يوفره المكان من طمأنينة وإحساس بالأمان يشجع أعضاء الجماعة على التعبير والمشاركة . فالغرفة التي يجتمع فيها أعضاء الجماعة ينبغي أن تكون مريحة لهم ولقائد الجماعة وذلك من حيث الحجم ، وتوفّر المقاعد المريحة ، والجو الصحي ، والإضاءة الكافية (Mishne, ١٩٨٣) ، بالإضافة إلى ضمان المكان لعامل السرية ، وتوفّر الأجهزة والأدوات والوسائل الإيضاحية التي تستخدمها الجماعة في إنجاز أعمالها .

تحديد دور القائد . نجاح أي جماعة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على درجة استعداد القائد ، وهذا الاستعداد ينبغي أن يركز أولا على تحديد ووضوح النموذج النظري theoretical framework الذي سيعتمد عليه القائد في عملية التدخل مع أعضاء الجماعة والجماعة ككل . فتحديد ووضوح النموذج يزوّد القائد بالطرق والأساليب العلاجية اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة ، ويعمل على توضيح دوره بصورة دقيقة ، كما يساعد في سرعة إنجاز الأهداف العلاجية (Greene, ١٩٨٦) .

ويختلف دور القائد من جماعة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة المجال الذي يعمل بــــه القائد ، ونوعية المشكلات والأهداف التي يتعامل معها ، وخصائص أعضاء الجماعة وغيرهــا من العوامل . ففي مجال العمل مع المسنين مثلا يمكن تلخيص دور قائد الجماعة في التالي (Hubschman, ١٩٨٣) :

- استخدام الأساليب العملية لتحقيق التكيف .
- تزويد أعضاء الجماعة بالمعلومات والخبرات والمهارات اللازمة ومساعدتهم في إنجاز الأعمال المطلوبة منهم .
- تشجيع عمليات التعبير عن المشاعر والأفكار والخبرات ، وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لمساعدة بعضهم بعضا .
- تشجيع أعضاء الجماعة على التعاون المتبادل mutual aid .
- تشجيع عمليات التحويل المناسبة للاستفادة من الموارد والخبرات والبرامج خارج الجماعة
- التأكيد على أهمية تحمّل كل عضو المسؤولية الشخصية عن سلوكه وتصرفاته .
- تشجيع التغييرات السلوكية الإيجابية المرغوبة ، ومساعدة أعضاء الجماعة على اختبار وتجربة طرق وأساليب جديدة للتكيف .
- التأكيد على أهمية التكيف مع الوضع الجديد والنتائج المترتبة على التقدم في السن .

كما ينبغي على القائد أن يؤمن بقدرة كبار السن على التعلم مـــن بعضـــهم البعـــض والتغّير من خلال العمل الجماعي ، والثقة فيهم وزرع هـــذه الثقـــة فيمـــا بيـــن الأعضـــاء ، ومشاركتهم بتوفير المعرفة والخبرات والمهارات لأعضاء الجماعـــة ، واكتشـــاف قدراتـــهم وجوانب القوة في شخصياتهم .٥) وتوجيههم للاستفادة قدر الإمكان من جميع الفرص المتاحـــة لهم (Winters & Easton, ١٩٨٣) .

كما أن قدرة أعضاء الجماعة على تكوين العلاقة فيما بينهم وتوفير التعاطف والدعـــم والمساندة والتشجيع ، وقدرتهم على تنمية الإحساس بالانتماء للجماعة ، وقدرتهم على التحكـــم في سلوكياتهم وضبطها ، والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم ، كلها عوامل تؤثر في تحديد دور القائد ودرجة تدخله مع الجماعة .

وأخيرا فإن القائد بحاجة إلى أن يكون مستعدا نفسيا وذهنيا ومعلوماتيا للعمل مع الجماعة ، فهو مطالب بالاستعداد لكل جلسة من جلسات الجماعة . ففي بداية العمل مع كل جماعة مثلا يمكن للقائد أن يسأل نفسه الأسئلة التالية :(Corey & Others, ١٩٨٢) :

س/ ما هو شعوري تجاه هذه الجماعة ؟ وما هو درجة استعدادي للعمل معها ؟ .

س/ هل أرغب فعلا في العمل مع هذه الجماعة ؟ هل أجبرت على العمل مع هذه المجموعة ؟

س/ هل أمتلك الوقت الكافي واللازم لهذا العمل ؟

أما الاستعداد لكل جلسة فيتطلب من القائد القيام بمجموعة من الأعمال يلخصها كل من (Corey & Others, ١٩٨٢) في التالي :

- الراحة لمدة عشر دقائق على الأقل قبل بداية الجلسة والتفكير في الأهداف التي يراد تحقيقها من خلال الجلسة .
- الانتباه للمشاعر والأفكار واستخدامها داخل الجماعة .
- تجربة بعض التمارين التي يقترح استخدامها في الجلسة .
- التفكير في الجلسة السابقة وأين انتهت الجماعة ، وكيف يمكن الربط بين الجلسة السابقة والجلسة القادمة .

الإعلان عن الجماعة . يقوم القائد بالإعلان عن الجماعة والوصول إلى المستفيدين من هذا العمل بطريقة منظّمة . وقد يكون الإعلان عن الجماعة إعلانا شفهيا أو مكتوبا ، وبغض النظر عن طريقة الإعلان فإن من المهم أن يتضمن الإعلان مجموعة من العناصر التي توضّح طبيعة هذا العمل . فملخص الإعلان ينبغي أن يحتوى على توضيح موجز لأهداف الجماعة ، ومدّة العمل ومواعيد الجلسات ، وشروط الانضمام ، واسم القائد وخبراته ، ومكان الاجتماع . ويقوم القائد بوضع الإعلان في مكان بارز بحيث يؤدى الغرض منه . كما يمكن الاتصال ببعض الأشخاص (حسب طبيعة عملهم وعلاقتهم بالقائد والمستفيدين من العمل) الذين يتوقع أن يكونوا عامل جذب للجماعة .

قبول الأعضاء وإعدادهم للعمل الجماعي . من المفضّل قيام القائد بمقابلة كل شخص متقدّم إلى الجماعة للتّعرف عليه وعلى إمكانية استفادته من العمل الجماعي المقترح . وينبغي أن تركز المقابلة على الجوانب التالية (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) :- ١) توضيح أهداف الجماعة بطريقة ولغة مفهومة وإتاحة الفرصة للمتقدّم بطرح أسئلته واستفساراته .٢) توضيح

طريقة العمل والإجراءات المتّبعة والتّعرف على التوقعات ولا مانع من عرض عمل سابق يساعد في هذا التوضيح .٣) التأكد من انطباق الشروط على الشخص المتقدم ومدى ملاءمته من حيث قدرته على حضور الجلسات وقدرته على الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم .٤) التعرّف على حاجاته ومقارنتها بأهداف الجماعة .

كما يمكن الاستفادة من دليل التعليمات الذي سبق ذكره في العملية الثالثة ، حيث يساعد هذا الدليل في توضيح دور أعضاء الجماعة وما هو مطلوب منهم فعله لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من العمل .

التعاقد . يعتبر العقد الجماعي group contract من الأساليب المؤثّرة والفعّالة في مساعدة أعضاء الجماعة على فهم أهداف العمل ومعرفة ما هو مطلوب منهم عمله داخل الجماعة . كما يعمل العقد على توضيح القواعد والإجراءات المنظّمة للعمل ، بالإضافة إلى ذلك فإن العقد يؤكد على أهمية العمل ويساعد الأعضاء على الالتزام بالحدود المرسومة لهم .

نموذج عقد جماعي (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) :

كعضو في الجماعة أوافق على :

١- حضور جميع جلسات الجماعة .
٢- الالتزام بالحضور في الوقت المحدد للجلسة .
٣- المحافظة على سرية كل ما يحدث داخل الجماعة .
٤- القيام بكل ما يتم الاتفاق عليه من أنشطة وواجبات وأعمال .
٥- المشاركة في التمارين ، ولعب الأدوار ، وغيرها من الأنشطة الجماعية .

كقائد للجماعة أوافق على :-

١_ الاستعداد لكل جلسة من جلسات الجماعة .
٢- الالتزام بمواعيد الجلسة من حيث البداية والنهاية .
٣- تزويد الأعضاء بكل ما يحتاجون إليه لممارسة النشاط ، وتوفير المرطبات .
٤- عدم التحدث عن ما يدور داخل الجماعة إلا مع زملاء المهنة .
٦- تقويم كل جلسة للتأكد من استفادة أعضاء الجماعة من العمل .
٧- تزويد الأعضاء قدر الإمكان بالموارد التي يحتاجون إليها لحل مشكلاتهم .

اسم العضو : التوقيع :

اسم القائد : التوقيع :

مرحلة البداية

الجلسة أو الجلسات الأولى . خلال الجلسة الأولى غالبا ما ينتاب القائد وأعضاء الجماعة مشاعر الخوف والقلق ، ويبدأ القائد في التساؤل والتفكير في الجماعة وماذا يمكن أن يحدث لها ، وعن قدرة أعضاء الجماعة على التعامل مع الموضوعات المطروحة ، وعن إمكانية إيجاد الثقة اللازمة بين الأعضاء .أما أعضاء الجماعة فيشعرون بالقلق نتيجة تخوّفهم من رفض الجماعة لهم ، أو نتيجة تخوّفهم من الحديث عن أنفسهم وأسرارهم الخاصة ، أو بسبب مقابلة أشخاص جدد ، أو بسبب وجودهم في مواقف جديدة عليهم لم يتعودوا عليها . وقد يبدي أعضاء الجماعة مقاومة شديدة في بداية العمل خاصة إذا أجبروا على الانضمام إلى الجماعة ، وقد تكون لديهم اعتراضات على أهداف الجماعة وطريقة عملها والنتائج المتوقعة منها .

كما قد يتساءل البعض عن كيفية البدء بالعمل و المشاركة والتفاعل مع الجماعة ، وإلى أي حد يمكن أن يتحدثوا عن أنفسهم ، وما مدى حجم المعلومات التي يفترض أن يشاركوا بها ، وعن كيفية استخدام الجماعة لفهم مشكلاتهم والتعامل مع هذه المشكلات ، وهل يفترض أن يتصرفوا بنفس الطريقة التي يتصرفون بها خارج الجماعة أم لا ؟ .

ومن جانب أخر فإن عامل الثقة له أهميته الخاصة في الجماعة ، وعلى القائد الاهتمام بهذا العامل وإعطائه الوقت الكافي خاصة في بداية العمل . فقد يتساءل أعضاء الجماعة عن درجة الأمان داخل الجماعة ، وهل سيستمع الآخرون إليهم ؟ ، وهل يمكن أن يبوح الآخرون بأسرارهم كما يفعل هو ؟ ، وكيف ينظر إليه الآخرون في حالة البوح بهذه الأسرار ؟ ، وهل يمكن أن يعبّروا عن مشاعرهم السلبية تجاه الآخرين وتجاه الجماعة ؟ ، وكيف ستكون ردّة فعل الآخرين ؟ .

وقد يتساءل أعضاء الجماعة عن النتائج وفوائد العمل ، وهل يمكن فعلا أن يساعدهم هذا العمل في حل مشكلاتهم وإحداث التغيير الذي يريدون ؟

لهذا فإن بداية العمل تعتبر من أصعب المراحل التي تتطلب جهدا خاصا من القائد للتعامل مع جميع هذه الجوانب ، فتعامله السليم والصحيح معها يساعد في تسهيل إنجاز العمليات اللاحقة . ولا ننسى أيضا أن هذه المرحلة هي مرحلة بداية تكوين الأدوار

developing roles ، والبحث عن الهوية الشخصية ، والبحث عن السلطة ، وتكوين التحالفات alliances ، واختبار الآخرين بما فيهم القائد ، وتحدي سلطات قائد الجماعة ، ومحاولة التقرّب إلى القائد .

ويشير معظم المختصين إلى أن الجلسة أو الجلسات الأولى first meeting للجماعة ينبغي أن تركز على الجوانب التالية (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) :

• التعارف : من خلال تعريف القائد بنفسه ومؤهلاته وخبراته ودوره في الجماعة ، وتعريف أعضاء الجماعة بعضهم ببعض . وينبغي أن لا يقتصر التعريف على الأسماء فقط بل يفضّل أن يكون التعارف وسيلة لبدء العمل وتشجيع أعضاء الجماعة على الحديث والمشاركة وزرع الثقة. ويستخدم القائد مجموعة متنوعة من الأساليب لتحقيق هذا الهدف منها : أسلوب تعلّم الأسماء ، والتعريف بالنفس ، والتعريف بالآخرين ، وأسلوب الجماعات الصغيرة وغيرها من الأساليب التي تستخدم في هذا المجال (Corey & Others, ١٩٨٢) .

• شرح الهدف من العمل : وتحديد الفوائد والإيجابيات المترتبة على المشاركة والتفاعل مع الجماعة . وينبغي أن يكون الشرح وافيا وواضحا يفهمه جميع أعضاء الجماعة ، ومن الممكن توجيه أسئلة مباشرة لأعضاء الجماعة للتأكد من فهمهم لهذه الأهداف . كما يفضّل استخدام أساليب مختلفة لتوضيح أهداف الجماعة كالملخصات واللوحات والإستبانات والأجهزة السمعية والبصرية المختلفة .

• شرح القواعد والإجراءات المنظّمة للعمل : حيث يقوم القائد بتوضيح طريقة الاتصال والتفاعل المرغوبة داخل الجماعة (متى يتحدث العضو ؟ مع من يتحدث ؟ وكيف يتحدث ؟) بالإضافة إلى القواعد والسلوكيات التي تنظّم عمل الجماعة (عدم التغيّب ، والحضور في المواعيد المقررة ، وإبلاغ الجماعة في حالة عدم القدرة على الحضور ، والحفاظ على سرية ما يحدث داخل الجماعة ... الخ) . وعلى القائد توضيح هذه الجوانب باستخدام أساليب العرض والتمثيل وغيرها من الأساليب التي تشدّ انتباه الأعضاء .

• توضيح الأدوار : توزيع الأدوار والمسؤوليات وتوضيحها لأعضاء الجماعة . بالإضافة إلى توضيح المطلوب من الأعضاء أو ما هو متوقع منهم عمله داخل الجماعة وخاصة فيما

يتصل بالتعبير عن الآراء والمشاعر express thoughts and feelings وتوفير الدعم والتعاطف للآخرين . ولعل من أفضل الأساليب المحققة لهذا الغرض أسلوب عرض الأعمال السابقة المصوّرة في أشرطة الفيديو ، والتمثيل .

* إتاحة الفرصة للأسئلة : إعطاء أعضاء الجماعة بعض الوقت لطرح أسئلتهم واستفساراتهم وإبداء آرائهم ومقترحاتهم بخصوص ما تقدّم .

زرع الثقة . تعتبر شخصية القائد وقدرته على استخدام مهاراته للاتصال بالآخرين وتكوين علاقة جيدة معهم من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد وزرع الثقة creating trust داخل الجماعة . وعدم توفر عامل الثقة داخل الجماعة يمكن أن يؤدي إلى بعض المشكلات غير المرغوبة كانخفاض درجة الحماس ، والصمت المتكرر ، وظهور الجماعات الفرعية subgroups ، وعدم الرغبة في العمل (Corey & Others, ١٩٨٢) .

فقدرة القائد على توفير الدعم والتعاطف والمساندة ، وتقدير حاجات أعضاء الجماعة الشخصية ، وتقبّله واحترامه لآرائهم ومشاعرهم والاستجابة المناسبة لكل ما يحدث داخل الجماعة ، واستعداده لمشاركة الجماعة في كل أعمالها ، وتشجيعه لهم للتحدث والتفاعل مع بعضهم البعض ، ومساعدته لهم في فهم بعضهم بعضا من المهارات الأساسية في تكوين العلاقة المهنية وزرع الثقة داخل الجماعة (Turner, ١٩٨٣) .

وتأخذ مشاعر عدم الثقة بين أعضاء الجماعة أشكالا مختلفة منها على سبيل المثال لا الحصر : افتقاد الثقة في النفس والقدرة على التعبير السليم ، والخوف من إظهار مشاعر الحزن والغضب ، والشك في الأعضاء الآخرين ، والخوف من انتقاد الآخرين ، والشك في القائد الذي يمثّل السلطة وغيرها من المواقف التي تسبّب عدم الثقة . لهذا فإن على القائد التعامل مع هذه الحالات من خلال إتاحة الفرصة لها للتّعبير عن مشاعرها ، ومساعدتها للتّعرف على أسباب هذا الخوف والاعتراف بها والتعامل معها والحدّ من آثارها على مشاركة العضو (Corey & Others, ١٩٨٢) .

التعامل مع مشاعر المقاومة . على القائد احترام أساليب المقاومة resistance التي يبديها أعضاء الجماعة كجزء طبيعي من عمليات الجماعة . والمقاومة لا تعني عدم التعاون والمشاركة فقط ، كما لا يمكن الحكم عليها جميعا بالسلبية . فمن الطبيعي أن يكون الشخص متشائما إلى حد ما ، ومن حقه التأكد والاطمئنان من الموقف واختباره قبل البدء في العمل ،

وليس من المناسب تجاهل أساليب المقاومة وتجنبها ولوم أعضاء الجماعة عليها لأن ذلك قد يؤدي إلى زيادتها ، بل ينبغي مناقشتها ومعرفة العوامل المسببة لها وتوضيح تأثيرها على العمل والتخلّص منها قدر الإمكان .

التعامل مع الأعضاء الذين يشكلون صعوبة في التعامل معهم . يواجه القائد نوعية من الأعضاء الذين تتصف سلوكياتهم بالسلبية – أي يكون لهم تأثير سيئ على العمل أو على الأعضاء الآخرين في الجماعة – ويشكّلون صعوبة في التعامل معهم خاصة في بداية العمل ومنهم الشّخص الصامت ، والشّخص الأناني (الذي يستأثر بالحديث) ، والشّخص المتهكم او الساخر ، والشّخص المعارض ، والشّخص المعيب (الذي يركز على عيوب الآخرين) وللتعامل مع هذه النوعية من الأعضاء يستخدم القائد مجموعة مختلفة من المهارات منها إظهار الاهتمام بالمشكلة ، والتذكير بأهداف الجماعة والقواعد المنظّمة للعمل ، وإتاحة الفرصة لمناقشة هذه السلوكيات وبيان السلبيات المترتبة عليها وتأثيرها على العمل بصفة عامة وعلى الأعضاء بصفة خاصة ، وتقديم النصح ، والمواجهة ، واستخدام السلطة .

الدراسة والتقدير . خلال المرحلة الأولى يبدأ القائد أيضا بدراسة أعضاء الجماعة وتقدير assess حاجاتهم ومشكلاتهم ، وتحديد أساليب التدخل المناسبة مع كل عضو منهم . وقد أشار كل من (Garvin, ١٩٨٧; Toseland & Rivas, ١٩٩٨) إلى أن الدراسة ينبغي أن تركز على الجوانب التالية :

* دراسة أعضاء الجماعة والتعرّف على حاجات كل عضو ومشكلاته وقدراته وما يمكن أن يساهم به داخل الجماعة وخارجها ، بالإضافة إلى التعرّف على أفضل أساليب التدخل للتعامل مع مشكلاتهم . ويستخدم القائد لتحقيق هذا الهدف أساليب مختلفة منها : أسلوب الملاحظة أو المراقبة الذّاتية members' self-observation التي يقوم بها كل عضو لنفسه ، وملاحظات القائد worker observations لأعضاء الجماعة ، وأسلوب الملاحظة الخارجية التي يقوم بها بعض الأشخاص من خارج الجماعة سواء من المختصين أو أقرباء الأعضاء .
* دراسة الجماعة ككل من حيث طرق الاتصال والتفاعل communication and interaction patterns ، وعوامل الجذب والطرد attraction ، ودرجة الضّبط الاجتماعي social control وثقافة الجماعة group culture .

• دراسة البيئة المحيطة بالجماعة كالمؤسسة المسؤولة عن الجماعة ومعرفة إمكاناتها ، والمؤسسات الأخرى وما يمكن أن تقدمه للجماعة من خبرات وخدمات ، ودراسة اتجاهات المجتمع نحو هذا النوع من الجماعات ومصادر الدعم وكيفية الاستفادة منها .

• دراسة وتحديد أساليب التدخل المناسبة مع كل عضو من أعضاء الجماعة ومع الجماعة ككل ، وأساليب التدخل الملائمة للتعامل مع مشكلات الأعضاء .

كما وضع (Patterson & Moon, ١٩٨٥) قائمة تضم تسعة حقول للمشكلات التي تواجه كبار السن وأكد على أهمية مراعاة هذه الحقول أثناء التدخل والتعامل مع مشكلات كبار السن تضمنت القائمة ما يلي :

١. نظام المساندة الاجتماعية حيث يؤكدان على أهمية مراعاة هذا العامل عند القيام بعملية التقدير لمستوى الأداء والتخطيط لعملية التدخل .
٢. الموارد الاقتصادية حيث يتم تحديد مصادر الدخل ومقداره والتاريخ التعليمي والمهني والمصروفات .
٣. المشكلات القانونية عندما تستدعي الحاجة ذلك .
٤. التاريخ التطوري العقلي ويقصد بذلك أي مشكلات تتعلق بالقدرات العقلية والمشكلات النفسية والسلوكية .
٥. السلوكيات غير التكيفية كالعدوان والعزلة والتهيج والالتباس والخلط ونقص الشهية واضطرابات النوم .
٦. الوضع الصحي العام عن طريق تحديد القدرات الجسمية وحدود هذه القدرات والأمراض والأدوية التي يتناولها في الوقت الحاضر .
٧. الأنشطة الاجتماعية والترويحية وتحديد نوعية هذه الأنشطة الاجتماعية والترويحية التي يمارسها كبار السن في هذه المرحلة والمدة الزمنية التي تتطلبها ومدى ملائمتها للوضع الصحي والجسمي .
٨. المشكلات الشخصية وهي المشكلات التي يعاني منها المسن في الوقت الراهن ويرغب في التعامل معها وإيجاد حل لها .
٩. المكان المفضل للمعيشة والإقامة وفيه يتم تحديد رغبة المسن في تفضيل مكان معين للمعيشة والإقامة مع ضرورة مراعاة الحالة الصحية الراهنة للمسن .

مرحلة الوسط

في هذه المرحلة ينبغي استثمار طاقات أعضاء الجماعة في القيام بالأنشطة والأعمال التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة ، لأن الجماعة في هذه المرحلة يفترض أن تكون قد وصلت إلى مستوى عال من النضج والاستعداد للتغيير . لذلك فإن أهم ما يميّز هذه المرحلة هو تركيز القائد على استخدام مهاراته وأساليب التدخل التي تساعد الجماعة وأعضائها على تحقيق الأهداف . وتدخل القائد في هذه المرحلة ينبغي أن يكون على مستويات مختلفة هي (Garvin, ١٩٨٧ ; Toseland & Rivas, ١٩٩٨) :

* التدخل على مستوى أعضاء الجماعة كل حسب حاجاته intervening with members group . ويتضمن هذا النوع من التدخل التعامل مع الجوانب التالية :-

* العوامل الشخصية للعضو intrapersonal factors وذلك من خلال مساعدة العضو على : تحديد أفكاره ومشاعره وسلوكياته والتفريق بينهم ، إدراك وفهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر وبين السلوك ، تحليل الأفكار والمشاعر لمعرفة مدى واقعيتها ، تغيير الأفكار المحرّفة أو غير السليمة واستبدالها بأخرى سليمة .

* العوامل المرتبطة بعلاقات interpersonal factors العضو بالآخرين سواء داخل الجماعة أو خارجها وذلك من خلال أسلوبين هما :

* الأسلوب غير المباشر الذي يعتمد على إتاحة الفرصة للعضو للاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم عن سلوكهم وتصرفاتهم في مواقف مختلفة . ٢) والأسلوب البديلي vicariously الذي يعتمد على مشاهدة وملاحظة الآخرين .

* العوامل البيئية للعضو وذلك من خلال :- ربط العضو بموارد بيئية مناسبة تفي بحاجاته ، وتوسيع شبكة علاقاته الاجتماعية ، وإعداده لمواجهة العوائق والصعوبات المختلفة أثناء قيامه بتطبيق السلوك الجديد المرغوب ، وتوفير الدعم والمعونة اللازمين ، وتوفير وسائل الثواب والعقاب ، وتعديل البيئة المادية التي يعيش فيها العضو .

* التدخل على مستوى الجماعة ككل intervening with the group as a whole والذي يتركز حول الجوانب التالية :

* اختيار أسلوب الاتصال والتفاعل الذي يتناسب مع أهداف الجماعة وخصائص أعضائها والمرحلة التي تمر بها communication and interaction patterns .

* تغيير طرق وأساليب الاتصال والتفاعل داخل الجماعة حسب مقتضيات الموقف .

* زيادة وتدعيم عوامل الجذب group attractions بين أعضاء الجماعة لتحقيق الانسجام والتماسك ، والتخلّص من عوامل الطرد .

* الاستخدام الفعال لعملية الضبط الاجتماعي لسلوك وتصرفات أعضاء الجماعة وذلك عن طريق تحديد القواعد والأدوار والمسؤوليات ووضع قواعد للسلوك السوي .

* تغيير القيم والاتجاهات والأفكار والعادات group culture الخاطئة .

* التدخل على مستوى البيئة intervening with the environment وذلك بهدف تعديلها وتغييرها قدر الإمكان بما يحقق مصلحة الجماعة . فيعمل القائد على :

* زيادة الدعم والخدمات التي تقدمها المؤسسة للجماعات .

* زيادة حجم التعاون والتنسيق مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى .

* زيادة الوعي المجتمعي بالمشكلات التي تواجه أفراد المجتمع بصفة عامة .

واختيار طريقة من هذه الطرق الثلاث يعتمد بدرجة كبيرة على حاجات الجماعة وأعضائها ، ويستطيع القائد استخدام طريقة أو أكثر في الجماعة الواحدة ، كما يمكنه التغيير من طريقة إلى أخرى متى ما تغيّرت حاجات الجماعة .

الإعداد لجلسات الجماعة . والإعداد لجلسات الجماعة يتطلب من القائد القيام بتحديد هدف أو أهداف كل جلسة ، وتحديد الأنشطة المناسبة لتحقيق الأهداف ، وإعداد المكان والتجهيزات المطلوبة ، وتحديد أساليب تقويم كل الجلسة .

تنظيم أعمال الجلسة . وذلك من خلال تحديد مدّة الجلسة بدايتها ونهايتها ، وتحديد مدّة كل نشاط وطريقة أو أسلوب التنفيذ ، وتوجيه عمليات التفاعل بين أعضاء الجماعة ، ومساعدة الجماعة في التركيز على النشاط والاستفادة قدر الإمكان من كل نشاط أو عمل تؤديه الجماعة ، وربط الأنشطة – قدر الإمكان – بحاجات واهتمامات وأهداف كل عضو من أعضاء الجماعة ، والقيام بعملية التلخيص .

نموذج جلسة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨)

البداية : في بداية كل جلسة يقوم القائد بالعمليات التالية :- تقديم الأعضاء الجدد ، توزيع النشرات أو الملخصات أو الأوراق المرتبطة بالجلسة ، توضيح الهدف من الجلسة ، الاتفاق مع الأعضاء على جدول الأعمال .

الوسط : في وسط الجلسة يركز القائد على :- مساعدة أعضاء الجماعة على الالتزام بجدول الأعمال ، توضيح السلوك المتوقع من كل الأعضاء ، استخدام أساليب التقبل والاحترام والاهتمام والمتابعة ، توجيه عملية التفاعل ، المشاركة في النقاش .

النهاية : في نهاية كل جلسة يتأكد القائد من مناقشة كل الموضوعات التي تم الاتفاق عليها ، تلخيص ما دار في الجلسة ، تحديد الموضوعات الأساسية المقترحة للجلسة القادمة ، تحديد موعد الجلسة القادمة .

التعامل مع الجمل والعبارات الصادرة عن أعضاء الجماعة . يتعامل القائد في هذه المرحلة مع بعض العبارات phrases والجمل sentences الصادرة عن أعضاء الجماعة والتي تمثل رأيهم في العمل والجماعة ، كما تعطي القائد انطباعا خاصا عن تأثير هذا الرأي على العضو والجماعة . وليس من الضروري أن تظهر كل هذه العبارات والمواقف في كل الجماعات ، بل نحاول أن نذكّر القائد ببعض هذه المواقف والآراء ووجهات النظر - والتي قد يكون لها تأثير سلبي على العمل الجماعي في حالة عدم الاهتمام بها والتعامل معها - لكي يكون مستعدا للتعامل معها . ولعل معظم هذه العبارات والجمل ترتبط بالتعامل مع المخاوف وأساليب المقاومة التي يبديها أعضاء الجماعة ، والتعامل مع العبارات التي تدل على تحدي بعض أعضاء الجماعة لسلطات القائد ، والعبارات المرتبطة بالحالة النفسية لأعضاء الجماعة والتي من أهمها ما أشار إليه (Corey & Others, ١٩٨٢) :

- ماذا لو لم أعجبكم ؟ أشعر بأنني غير مرغوب فيه داخل هذه الجماعة .
- هذا الشخص لا يعجبني . أنا لا أتفق مع فلان .
- أنا متخوّف من النظر إلى نفسي لأنني أعرفها .
- لماذا يطلب منا التحدث عن مشاعرنا ؟ ما فائدة الحديث عن هذه المشاعر ؟
- لا أعرف ماذا أفعل ؟ أنا مرتبك ومشوّش .
- لا أحب التّعرف على الآخرين ، أنا متخوّف من تكوين علاقة معهم .
- أشعر أنني غريب في هذه الجماعة ، لا أحس بأي رابطة أو صلة مع هؤلاء الأشخاص .
- يبدو لي أن هذا العمل غير مفيد ، لا أحس بأي تقدم في هذا العمل .
- لا أشعر بالأمان في هذه المجموعة . أنا متخوّف من الحديث عن مشكلاتي .

- أنت (يعني القائد) لا تقوم بعملك كما ينبغي .
- أنت لا تحدثنا عن نفسك بالقدر الكافي .
- أنا لا أستطيع أن أتحدث إلى والدي ، والدي لا يقدّر أي عمل أقوم به .
- لا أحد يستمع لي ، لا أحد يقدّر ما أقول .
- أنا بحاجة إلى احترام الآخرين ، وتقديرهم ، وموافقتهم .
- أنا فارغ من الداخل ، لا أشعر بقيمتي في أي شئ .
- لماذا دائما نتحدث عن السلبيات ؟

أدوار القائد . يقوم القائد خلال هذه المرحلة بمساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم الشخصية وذلك من خلال : تذكير كل عضو بالهدف من انضمامه للجماعة ، ومساعدته في وضع خطّة عمل أو علاج مناسبة ، والتأكد من إشراك جميع الأطراف ذات العلاقة ، وتوضيح دور كل منهم في العملية العلاجية ، ومساعدته في تنفيذ الخطة الموضوعة من خلال حثه على بذل الجهد ، وإيجاد الدافع لديه للعمل ، وتشجيعه على مواجهة الصعوبات واتخاذ القرارات المناسبة للتغلب عليها . ويمكن تلخيص أهم الأدوار التي يقوم بها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة في تنفيذ خطّة العلاج في التالي (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) :

* دور المساعد والممكّن enabler role الذي يتطلب من القائد القيام بتشجيع أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واهتماماتهم المتصلة بالمشكلة واحترامها وتقديرها والاهتمام بها .

* دور الوسيط broker role الذي يقتضي قيام القائد بتحديد الموارد المجتمعية وتوجيه أعضاء الجماعة للاستفادة منها .

* دور التوسّط mediator role الذي يستلزم مساعدة أعضاء الجماعة في حل الخلافات والصراعات التي تنشأ بين بعضهم البعض أو بينهم وبين الآخرين من خارج الجماعة .

* دور المدافع والمحامي advocate role الذي يدافع عن مصالح أعضاء الجماعة ويعمل على مساعدتهم للحصول على الموارد التي تفي بحاجاتهم .

* دور المعلم educator role الذي يتطلب تزويد أعضاء الجماعة بمعلومات جديدة تساعدهم في حل مشكلاتهم ، وتعليمهم مهارات سلوكية جديدة مرغوبة وتدريبهم عليها .

المراقبة والتقويم . المراقبة والتقويم لكل ما يحدث داخل الجماعة أولا بأول وذلك للتأكد من سير العمل بالطريقة المرسومة لها . ومن الجوانب التي ينبغي أن يركّز عليها القائد في عمليتي المراقبة و التقويم ما يلي :-١) أهداف الجماعة من حيث الوضوح والمناسبة والمرونة .٢) أساليب التدخل من حيث فعاليتها ومناسبتها وقدرة أعضاء الجماعة على الاستفادة منها .٣) طريقة الاتصال والتفاعل وتأثيرها على العمل .٤) المرحلة التي تمر بها الجماعة وحاجاتها .٥) دور القائد من حيث حجم ونوعية المشاركة .٦) دور أعضاء الجماعة من حيث أيضا الحجم والنوعية ودرجة استفادتهم من العمل .

ومن الأساليب التي يلجأ إليها القائد لتنفيذ هذه العملية أسلوب " تقويم الجلسة " حيث يفضّل تخصيص عشرة دقائق في نهاية كل جلسة من جلسات الجماعة بغرض تلخيص ما تم فيها وتقويمها . وتتضمن عملية تقويم الجلسة إجابة كل من القائد وأعضاء الجماعة على الأسئلة التالية (Corey & Others, ١٩٨٢) :-

س/ هل يمكن أن تلخّص مدى استفادتك من هذه الجلسة ؟

س/ ما هي مشاعرك تجاه هذه الجلسة ؟

س/ هل تشعر بوجود أي عمل لم يتم إنجازه خلال الجلسة ؟

س/ ما هي الخطوات التي ستعمل بها بعد انتهاء هذه الجلسة وحتى الجلسة القادمة ؟

س/ هل ترغب في التعليق على أي نشاط تم تنفيذه خلال هذه الجلسة ؟

س/ ما الذي تعلّمته عن نفسك وعن الآخرين في هذه الجلسة ؟

س/ ما هي الأفكار والخبرات التي اكتسبتها خلال الجلسة ؟

س/ هل أنت راض عن درجة مشاركتك في هذه الجلسة ؟

" نموذج تقويم جلسة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) "

ما هي أهم المعلومات التي استفدت منها ؟

ما هي درجة فعالية قائد الجماعة خلال هذه الجلسة ؟

١	٢	٣
فعّال	فعّال إلى حد ما	غير فعّال

ما هي الفوائد التي تحققت لك خلال هذه الجلسة ؟

ما الذي لم يعجبك في هذه الجلسة ؟

حدد درجة رضاك عن هذه الجلسة ؟

١	٢	٣
راض تماما	راض إلى حد ما	غير راض

أي ملاحظات أخرى :-

كما ينبغي أن يسأل القائد نفسه في نهاية كل جلسة بعض الأسئلة التي تساعده في تقويم عمله مع الجماعة ، ويمكن استخدام مقياس مدرّج من ١ إلى ١٠ لتحديد درجة الفعالية (Corey & Others, ١٩٨٢) وينبغي أن تتركّز الأسئلة حول الجوانب التالية : درجة المشاركة ، والرغبة في التواجد مع الجماعة ، والثقة في النفس وفي أعضاء الجماعة ، والاستعداد للعمل والمخاطرة ، ووضوح الأهداف والأساليب ، والتدخل ، وتوفير المعلومات وغيرها من الجوانب التي تتعلق بدوره كقائد لهذه الجماعة .

مرحلة النهاية

إنهاء العمل . أو الانفصال termination وهي المرحلة النهائية في العمل والتي تصل إليها الجماعة بعد تحقيق أهدافها ، أو انتهاء الوقت المخصّص للعمل والمتّفق عليه سالفا ، أو عندما يشعر أعضاء الجماعة بعدم الرغبة في مواصلة العمل . وتتضمن هذه المرحلة عادة عمليات التقويم evaluation ، والتعامل مع مشاعر المقاومة resistance والإنكار denial والهروب إلى المرض flight into illness (Barker, ١٩٩١).

لهذا ينبغي على قائد الجماعة فهم معني إنهاء العمل بالنسبة لأعضاء الجماعة ؟ وما هو تأثير هذه المرحلة وعملية الانفصال على الأعضاء ؟ فكلما كانت عملية إنهاء العمل عملية ناجحة كلما ساعد ذلك على استفادة أعضاء الجماعة من العمل وشجّعهم على تطبيق ما تعلّموه في حياتهم اليومية ، وخرجوا بانطباع طيّب عن العمل الجماعي (Garvin, ١٩٨٧) .

وقد أشار كوري (Zastrow, ١٩٩١) إلى مجموعة من العمليات التي ينبغي على قائد الجماعة الاهتمام بها والتعامل معها لإنهاء أعمال الجماعة .

* إعداد الجماعة لمرحلة الانفصال وذلك من خلال الإشارة إلى هذه المرحلة قبل الوصول إليها بوقت كاف وتشجيع أعضاء الجماعة للتّعبير عن مشاعرهم المرتبطة بعملية الانفصال ، ومساعدتهم في التعامل مع هذه المشاعر .

• مراجعة الخبرات الأساسية وإبرازها وذلك من خلال استرجاع الموضوعات والخبرات الرئيسة التي تم مناقشتها والاتفاق عليها واكتسابها ، وتشجيع أعضاء الجماعة للاستفادة مما تعلّموه وتطبيقه خارج الجماعة .

• تمثيل الأدوار الجديدة وذلك باستخدام أسلوب لعب الأدوار ، وممارسة السلوكيات والمهارات الجديدة والتأكد من قدرة أعضاء الجماعة على أدائها .

• استخلاص النتائج وتحديدها وذلك من خلال تلخيص النتائج وتوضيح كل ما تعلّمه أعضاء الجماعة من الجماعة .

• تلخيص الرأي الشخصي لكل عضو عن الجماعة ككل .

• تسليط الضوء على الفترة القادمة وذلك من خلال سؤال أعضاء الجماعة عن التغييرات والتعديلات المرغوبة خلال الفترة القادمة (٣ إلى ٦) أشهر ، وتلخيص لأهم الخبرات المكتسبة وكيفية تطبيقها ، وتحديد أهدافهم للمرحلة القادمة وكيفية تحقيق هذه الأهداف .

أما توسلاند (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) فقد لخّص عمليات إنهاء أعمال الجماعة في الجوانب التالية :

• مساعدة أعضاء الجماعة للمحافظة على التغييرات والمكتسبات الجديدة وتعميمها على جميع جوانب حياتهم وذلك من خلال :-

• مساعدة أعضاء الجماعة للإحساس بالثقة في قدراتهم .

• استخدام مواقف مختلفة لممارسة السلوكيات الجديدة .

• المتابعة من خلال جلسات لاحقة .

• الوقاية من العوامل البيئية التي قد تؤثّر على استفادتهم من التغييرات الجديدة .

• تعليم وتدريب أعضاء الجماعة على أساليب حل المشكلة .

• خفض عوامل الجذب ، وتعزيز الأداء المستقّل لأعضاء الجماعة وذلك من خلال تشجيعهم للاعتماد على أنفسهم وعلى قدراتهم الشخصية والاستفادة من الموارد المتاحة في المجتمع لحل مشكلاتهم . ويمكن خفض عوامل الجذب باستخدام أساليب مختلفة منها أسلوب تلخيص المنجزات ، وإطالة المدة الزمنية بين الجلسات ، وإنقاص مدة كل جلسة ، وتشجيع أعضاء الجماعة للقيام بأنشطة أخرى خارج الجماعة ، والتحدث عن أسباب عدم وجود حاجة إلى الاستمرار .

* مساعدة أعضاء الجماعة للتعامل مع المشاعر المرتبطة بمرحلة الانفصال . فقد تظهر لدى أعضاء الجماعة بعض المشاعر السعيدة أو المؤلمة نتيجة عملية الانفصال ، ويعتمد ظهور هذه المشاعر بدرجة كبيرة على علاقة العضو ببقية أعضاء الجماعة ، وقوة العلاقة والانسجام داخل الجماعة ، ومدة العمل ، وحجم الإنجازات ودرجة تحقيق الأهداف . فمن المشاعر السعيدة والإيجابية المرتبطة بمرحلة الانفصال الشعور بالفخر والاعتزاز pride والشعور بالثقة confidence والشعور بالفائدة والقدرة على مساعدة الآخرين usefulness والشعور بالرضى والإشباع satisfaction . أما المشاعر المؤلمة والسلبية فتتمثل في الإنكار denial والغضب anger والحزن sadness والرفض أو عدم الرضى rejection والشعور بالعداء hostility . حيث يظهر الإنكار في تجاهل العضو لمحاولات القائد إنهاء أعمال الجماعة وذلك من خلال محاولته تغيير موضوع الحديث ، أو إظهار رغبته في الإسراع لإنهاء العمل . كما قد يعبّر العضو عن مشاعر الرفض من خلال العودة إلى ممارسة السلوكيات " أعراض المشكلة " القديمة التي كانت السبب وراء انضمامه إلى الجماعة ، أو من خلال التعلّق والتشبث بالقائد وملازمته باستمرار ، أو من خلال التقليل من شأن الإنجازات والنتائج التي تم التوصل إليها ، أو من خلال انتقاد القائد ومحاولة التشكيك في قدراته ومهاراته . وقد يشعر بعض أعضاء الجماعة بالحزن نتيجة اعتقادهم بأن انتهاء العمل وانفصالهم عن الجماعة قد يؤدي إلى فقد العلاقة ومشاعر التعاطف والدعم التي وجدوها في الجماعة ، حيث يقودهم هذا الاعتقاد إلى التساؤل والتشكيك في قدرتهم للمحافظة على المكتسبات الجديدة .

* التخطيط للمستقبل إذ أن نهاية العمل مع الجماعة لا يعني بالضرورة عدم حاجة أعضاء الجماعة إلى خدمات أخرى ، لهذا فإن القائد مطالب بمعرفة وتحديد الأعضاء الذين يحتاجون إلى خدمات لاحقة ، وتحديد حاجاتهم ، ومساعدتهم لوضع خطّة عمل ملائمة لمقابلة هذه الحاجات . وعند وضع الخطّة يراعى القائد حاجات العضو ، والهدف المراد تحقيقه ، والمدة الزمنية اللازمة لإنجازه .

* القيام بعملية التحويل making referrals للحصول على خدمات لاحقة ، ويراعى عند تحويل أعضاء الجماعة إلى المؤسسات والبرامج الخارجية الحصول على موافقتهم ، حيث أن رغبة العضو في الحصول على الخدمات والاستفادة منها تؤدي غالبا إلى نجاح عملية التحويل . كما تتطلب عملية التحويل معرفة القائد بالمؤسسات والخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع

المحلي ، ومساعدة الأعضاء للاستفادة منها إلى أقصى حدّ ممكن ، وتسهيل عملية الاستفادة منها .

التقويم . التقويم evaluation عملية تتضمن جمع المعلومات والبيانات اللازمة لمعرفة درجة تأثير طرق وأساليب التدخل المستخدمة مع أعضاء الجماعة والجماعة ككل ، ومعرفة الإنجازات التي تحققت من خلال العمل الجماعي ومقارنتها بالأهداف . وتعتبر عملية التقويم من أهم عمليات المرحلة النهائية ، وكل قائد جاد ومهتم بعمله ويرغب في التّعرف على تأثير تدخله مع الجماعة يقوم بهذه العملية بطريقة منظّمة . ويستخدم القائد أساليب متعددة للقيام بهذه العملية ولعل من أبسطها أسلوب الإستبانات التي يسأل من خلالها أعضاء الجماعة عن درجة رضاهم عن العمل .

يشير توسلاند (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) إلى أن عملية التقويم تتطلب من القائد القيام بالعمليات التالية :-١- تحديد أسباب التقويم لماذا نقوّم ؟ ، ٢) تحديد قدرة المؤسسة على توفير الدعم والتشجيع والإمكانات للقيام بعملية التقويم ، ٣) تحديد المدة الزمنية اللازمة لإجراء عملية التقويم ، ٤) تحديد منهج وأدوات التقويم .

للتقويم أسباب وفوائد متعددة منها على سبيل المثال لا الحصر :- الرغبة في التعرف على تأثير طرق وأساليب التدخل المستخدمة ، والرغبة في تحسين مهارات القيادة ، والرغبة في معرفة فوائد طريقة العمل مع الجماعات مع نوعيات معينة من العملاء في علاج مشكلاتهم ، والرغبة في زيادة الخبرات والمعلومات وتبادلها مع الآخرين .

كما أن دعم المؤسسة لعملية التقويم من خلال توفير الدعم والتشجيع والمشورة والإمكانات يعتبر من أهم العوامل المساعدة لنجاح هذه العملية ، لهذا فإن القائد مطالب بتحديد حاجاته ومعرفة درجة استعداد المؤسسة لتوفير مثل هذا الدعم للقيام بعملية التقويم .

أما بشأن المدة الزمنية اللازمة للقيام بعملية التقويم فعلى القائد تحديدها والتأكّد من توفّر الوقت الكافي لديه قبل البدء بهذه العملية . وعند تحديد المدّة الزمنية ينبغي على القائد مراعاة العوامل التالية :- منهج أو طريقة التقويم ، وحجم المعلومات المطلوبة ، والأدوات المستخدمة لجمع المعلومات ، فالتنسيق بين جميع هذه العوامل أمر ضروري لتحقيق أهداف عملية التقويم .

وأخيرا فإن اختيار طريقة التقويم وأدوات جمع المعلومات ينبغي أن تعطى الاهتمام اللازم ، حيث أن الاختيار السليم لطريقة التقويم يساعد في وضوح العملية وسرعة إنجازها والوصول إلى النتائج الصحيحة . ويستخدم القائد ثلاثة طرق رئيسة لتقويم أعمال الجماعة نعرضها بإيجاز في التالي :

الطريقة الأولى : تقويم عملية التّخطيط وذلك من خلال مراجعة السّجلات والتقارير السابقة عن الجماعات التي عمل معها القائد مع التركيز على السّجلات المرتبطة بالجماعة التي يراد تكوينها ، والرجوع إلى الكتب والمجلات المتخصّصة ، والمشاركة في الندوات والمحاضرات والمؤتمرات ذات الصلة بنوع الجماعة المقترحة .

الطريقة الثانية : تقويم عملية الملاحظة أي تقويم عملية ملاحظة أعضاء الجماعة وعمليات الجماعة التي يقوم بها كل من القائد وأعضاء الجماعة والملاحظون من خارج الجماعة . ومن الوسائل المستخدمة في هذا المجال : التسجيل التفصيلي لجميع العمليات والأنشطة التي تحدث داخل الجماعة سواء كان التسجيل أثناء الجلسة أو بعدها ، والتسجيل الموجز أو المختصر الذي يركز على تسجيل أبرز الأحداث والعمليات التي تحدث داخل الجماعة ، والتسجيل الصوتي والمرئي باستخدام أجهزة التسجيل المختلفة ، والاستبانات والنماذج التي يستخدمها القائد في نهاية الجلسات لتدوين ما حدث في كل جلسة .

نموذج لتسجيل جلسات الجماعة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨)

اسم الجماعة :   تاريخ بداية العمل :

اسم القائد :   تاريخ نهاية العمل :

رقم الجلسة :   تاريخ الجلسة :

الأعضاء الحاضرون :

الأعضاء الغائبون :

الهدف العام للجماعة :

الهدف من الجلسة :

الأنشطة المقترحة لتحقيق أهداف الجلسة :

تحليل القائد للجلسة :

مقترحات للجلسة القادمة :

وتعتبر ملاحظة أعضاء الجماعة لعمليات الجماعة من أهم الموارد للحصول على المعلومات التي تحدّد درجة نجاح العمل الجماعي ، لهذا ينبغي على القائد التأكّد من فهم أعضاء الجماعة لهذه العملية وأهدافها وقدرتهم على القيام بها .

الطريقة الثالثة : تقويم عملية نموْ الجماعة بهدف اختبار طرق وأساليب التدخل والعمل مع الجماعات وتقديرها وتعديلها وتحسينها وتطويرها . ومن الطرق التي تستخدم في تطوير وتحسين برامج العمل مع الجماعات منهج دراسة الحالة case study method الذي يعتمد بدرجة كبيرة على الوصف الدقيق ، والملاحظة الدقيقة والمنظّمة ، والتحليل التفصيلي لعمليات الجماعة . كما يتميز هذا المنهج بإعطاء صورة واضحة للعمليات والإجراءات أثناء حدوثها داخل الجماعة ، بالإضافة إلى سهولة تطبيق هذا المنهج في الميدان .

واختيار منهج أو طريقة التقويم تستلزم تحديد الوسائل والأدوات المناسبة لجمع المعلومات والبيانات والتي منها :

- سجلات المتابعة progress notes .
- التقارير الخاصة أو الشخصية لكل من القائد وأعضاء الجماعة والملاحظين من خارج الجماعة self-reports .
- الاستبانات أو الاستمارات questionnaires .
- التقارير التي تحتوي على تحليل القائد لعمل الجماعة analysis of reports .
- مراجعة التسجيلات الصوتية والمرئية review of audio and video tapes.
- الملاحظة observation .

المتابعة . والمتابعة من العمليات التي تستخدم في كثير من الجماعات بهدف التأكّد من الإنجازات والمحافظة عليها ، وتوفير الدعم والمعونة لمواجهة أي عقبات وصعوبات تعترض أعضاء الجماعة . ويمكن للقائد متابعة أعضاء الجماعة باستخدام الأساليب التالية (Corey & Others, ١٩٨٢) :

- إجراء مقابلات فردية لاحقة follow-up interviews مع كل عضو من أعضاء الجماعة لمعرفة وتحديد فعالية العمل الجماعي ودرجة تأثيره عليهم وعلى تحقيق أهدافهم الشخصية .

* تشجيع الاتصال بين أعضاء الجماعة للحصول على الدعم والمعونة النفسية لإنجاز الأعمال والمحافظة على المكتسبات .

* ترتيب جلسة لاحقة follow-up session بعد شهر أو شهرين – حسب الحاجة – لمتابعة إنجازات كل عضو وتزويده بالمشورة والموارد اللازمة .

خاتمة

إن العمل مع المسنين وإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية يتطلب منا الاهتمام بالمهنية في العمل فالبرامج التقليدية في رعاية المسنين تركز معظمها على شغل وقت الفراغ لديهم وتفي بجزء بسيط من حاجاتهم ومطالبهم النفسية والاجتماعية . نحن بحاجة إلى إعادة النظر في أهداف العمل مع هذه الفئة وفي نوعية البرامج والخدمات التي تقدم لهم وفي طريقة وأساليب تنفيذها والبحث عن أهداف وأساليب عمل إضافية تتسم بالشمولية في النظر إلى المسن والفاعلية في التطبيق ، وتلبي حاجات المسنين الذين هم بأمس الحاجة إلى رعايتنا واهتمامنا . ويقترح الباحثان قيام مؤسسات ودور رعاية المسنين في المجتمع بما يلي : إجراء الدراسات والبحوث المتخصصة للتعرف بصورة أدق وأعمق على حاجات ومشكلات المسنين النفسية والاجتماعية والوصول إلى أنسب الطرق للتعامل مع هذه الجوانب ، وكذلك الاهتمام بالمهنية في العمل من خلال استقطاب المتخصصين في مجال رعاية المسنين وخاصة ممن يحملون مؤهلات عليا ويتميزون بالكفاءة والمهارة والاهتمام بهذه الفئة من أفراد المجتمع للعمل في مؤسسات رعاية المسنين والاستفادة منهم في تنفيذ البرامج الموجهة لهذه الفئة ، بالإضافة إلى ضرورة قيام الأقسام العلمية في الجامعات السعودية بتخصيص بعض المقررات الدراسية للتعامل مع حاجات هذه الفئة من أفراد المجتمع وإعداد الكوادر العلمية المتخصصة .

<u>برنامج تطبيقي مقترح لعمل جماعي مع المسنين</u>

ملخص للعمل الجماعي :

هذا مقترح لتكوين جماعة " التدريب على المهارات الاجتماعية " والنمو الشخصي والتعرف على النفس لمجموعة من المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين ٦٠ إلى ٦٥ عاماً ، تهدف الجماعة على إتاحة الفرصة لأعضائها لمناقشة بعض المشكلات والاهتمامات العامة لفئة كبار السن .

تجتمع الجماعة لفترة زمنية محددة موزعة كالتالي :-

• ثلاثة اجتماعات مرة كل أسبوع من الساعة ٨ إلى الساعة ١٠ صباحا .

• يوم كامل (يوم جمعة) من الساعة ٩ صباحا وحتى الساعة ٨ مساء في خارج المدينة .

• اجتماع لاحق لمتابعة إنجازات الجماعة وتوفير الدعم من الساعة ٩ إلى الساعة ١١ صباحا .

الهدف من العمل مع الجماعة :

تعمل الجماعة على إتاحة الفرصة لكل عضو للتعرف على نفسه وعلى الآخرين في الجماعة ، واختبار قيمه وسلوكياته وعلاقاته الاجتماعية ، والتعرف على أسلوب حياته في جو يتميز بالثقة والصراحة .

يترك لأعضاء الجماعة حرية اختيار الوقت المناسب للمشاركة والتعبير عن النفس وعن الآراء والمشكلات التي يرغب في الحديث عنها ومناقشتها ، كما تتاح لكل عضو فرصة اتخاذ القرار بشأن طبيعة التغييرات التي يريد إحداثها في حياته وحجم تلك التغييرات .

يتوقع من كل عضو في الجماعة المشاركة الفاعلة والإيجابية في جميع أنشطة الجماعة لأن المشاركة عنصر أساسي في العمل وتحقيق أهداف كل عضو وأهداف الجماعة ككل .

ومن الأهداف الخاصة بهذه الجماعة أيضا :

• توفير الجو الملائم الذي يتسم بالثقة ويسمح لأعضاء الجماعة بالمشاركة والتعبير عن مشكلاتهم وآرائهم وأفكارهم ومشاعرهم واتجاهاتهم بكل حرية ، ويساعدهم في تعلم كيفية الاستفادة من هذه الثقة في حياتهم اليومية .

• تنمية الإحساس بالمسؤولية .

• تنمية الإحساس باحترام النفس وتقبلها .

• اكتساب صفة التسامح والصبر واحترام الآخرين .

• تعلم طريقة اتخاذ القرار وتقبل النتائج المترتبة على ذلك .

• توضيح القيم ومحاولة الاستفادة من هذه القيم في التعامل اليومي .

• زيادة الإحساس والاهتمام بمشاعر الآخرين وحاجاتهم .

الأساس المنطقي للعمل :

من الممكن تنمية شخصيات أعضاء الجماعة من خلال إتاحة الفرصة لهم لمناقشة اهتماماتهم وحاجاتهم ومشكلاتهم في جو من الحرية والصراحة ، ومساعدتهم لتعلم كيفية تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس والاستقلال - قدر الإمكان - عن الآخرين ، ومساعدتهم في تعلم كيفية التكيف مع الأوضاع الحالية .

القواعد المنظمة للعمل :

- على كل عضو حضور جميع جلسات الجماعة والمشاركة بآرائه وأفكاره ومشاعره وخبراته قدر الإمكان .
- أن يثق كل عضو في الأعضاء الآخرين داخل الجماعة .
- لكل عضو الحق في تحديد أهدافه الشخصية ، وتحديد الموضوعات والمشكلات التي يريد الحديث عنها .
- على كل عضو تقبل الرأي المخالف والاهتمام بحاجات الأعضاء الأخرين في الجماعة .

الموضوعات المقترحة للمناقشة :

الفكرة الأساسية من هذا العمل الجماعي مع المسنين هي إتاحة الفرصة لهم لمناقشة بعض الموضوعات المرتبطة بحاجاتهم النفسية والاجتماعية نتيجة التغييرات التي حدثت في حياتهم ، بالإضافة إلى بعض الموضوعات الخاصة التي يقترحها أعضاء الجماعة والتي تمثل جزء من اهتماماتهم الشخصية .

ومن أمثلة الموضوعات المقترحة للمناقشة التالي :

- القيم والسلوكيات .
- الوحدة والعزلة .
- تكوين الصداقات مع الآخرين وأسلوب المحافظة عليها .
- الاعتماد على النفس والاستقلال عن الآخرين .
- قضاء وقت الفراغ .

إعداد الجماعة :

يفضل قيام القائد بمقابلة كل متقدم لهذا العمل الجماعي بهدف التأكد من انطباق الشروط عليه ، وإعطائه فكرة موجزة عن طبيعة العمل والأساليب المستخدمة في العمل ، وعرض شريط مسجل لأعمال سابقة مشابهة ، والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم إن وجد .

التجهيزات اللازمة :

تخصيص غرفة أو قاعة لعقد جلسات الجماعة ، ويفضل توفير جهاز تسجيل فيديو لتسجيل الجلسات والأدوار ومرجعتها . وتوفير مبلغ (١٠٠٠) ريال لشراء حاجات الجماعة من المرطبات والأكلات الخفيفة .

<u>نموذج لعمل جماعي مع الأشخاص الذين يقومون على رعاية كبار السن</u>

" جماعة المساندة الاجتماعية "

جماعة المساندة الاجتماعية للأشخاص الذين يقومون على رعاية كبار السن من المرضى هي جماعة علاجية تهدف إلى توفير الدعم والمساندة الاجتماعية لهم ، وتعليمهم بعضا من الجوانب المرتبطة برعاية كبار السن ، ومساعدتهم على التكيف مع أوضاعهم ، واكسابهم مهارات حل المشكلات خاصة المشكلات المرتبطة بأوضاعهم .

تجتمع الجماعة لمدة (١٢) أسبوعا ، بمعدل جلسة كل أسبوع ، ومدة كل جلسة ٢ ساعتان . خلال الثمان (٨) جلسات الأولى ستركز الجماعة على التعامل مع الجوانب التي تم تحديدها كأهداف لهذه الجماعة والتي نلخصها في التالي :

١. المساندة .
٢. التعليم .
٣. التكيف .
٤. حل المشكلات .

أما الجلسات الأربع (٤) الأخيرة فستكون جلسات مفتوحة حيث تتاح لأعضاء الجماعة فرصة التحدث عن خبراتهم ومشاعرهم ، وما حدث لهم خلال الفترة الماضية ، ومدى استفادتهم من العمل الجماعي في حياتهم الواقعية ، والتحدث عن الصعوبات التي واجهتهم ، وتوفير المعلومات والتعليمات والمشورة التي يحتاج إليها أعضاء الجاعة .

عناصر المساندة :

من أساليب التدخل المقترحة في هذا الجانب التالي :

- التعبير عن المشاعر والخبرات والمواقف المسببة للضغوط في بيئة داعمة ومتفهمة .
- تفعيل وتعديل الخبرات المتشابهة .
- التأكيد على القدرات التكيفية لمواجهة المواقف المختلفة .
- التأكيد على أهمية توفير رعاية ذات مستوى عال لكبار السن .
- توفير الدعم والتفهم خلال المواقف والخبرات الضاغطة والصعبة .
- زرع الأمل في المستقبل .
- تشجيع التعاون والدعم المتبادل بين الأعضاء داخل وخارج الجماعة .

وسيتم التعامل مع جميع هذه العناصر والتركيز عليها أثناء الجلسات الجماعية كلما دعت الحاجة لذلك .

عناصر التعلم :

تتلخص العناصر التعليمية التي ستركز عليها الجماعة خلال (٣٠ إلى ٤٠ دقيقة) الأولى من كل جلسة في الجوانب التالية :

- الجلسة الأولى : تقديم عن طبيعة عمل جماعات المساندة .
- الجلسة الثانية : التركيز على الحالة الانفعالية ومشاعر أعضاء الجماعة .
- الجلسة الثالثة : التركيز على استجابات أعضاء الجماعة نحو رعاية المسنين .
- الجلسة الرابعة : التركيز على كيفية رعاية أعضاء الجماعة لأنفسهم مع تقديمهم خدمات إيجابية نحو كبار السن ممن يعيشون معهم .
- الجلسة الخامسة : التركيز على أساليب وعمليات الاتصال بين أعضاء الجماعة وكبار السن ، وبين أعضاء الجماعة وغيرهم من أفراد أسرهم .
- الجلسة السادسة : التركيز على الموارد والخدمات والبرامج المجتمعية .
- الجلسة السابعة : التركيز على الحاجات الطبية والتمريضية لكبار السن .
- الجلسة الثامنة : التركيز على أساليب إدارة المنزل ، وأساليب تعديل البيئة المحيطة .

عناصر التكيف :

من الأنشطة المقترحة لمساعدة أعضاء الجماعة للتكيف مع أوضاعهم التالي :

- الوعظ والإرشاد .
- التدرب على أساليب الاسترخاء .
- إعادة بناء الجانب العقلي المعرفي لأعضاء الجماعة .
- ملاحظة النفس .
- التوجيه الشخصي .

وسيعمد القائد إلى عرض مجموعة متنوعة من أساليب التعامل مع الضغوط ، وتشجيع أعضاء الجماعة لاستخدام هذه الأساليب والاستفادة منها خاصة تلك الأساليب التي تتفق مع حاجاتهم وظروفهم .

الجلسة الأولى : في الجلسة الأولى سيركز القائد على الجوانب التالية :

- إشعار أعضاء الجماعة بأن استجاباتهم للمشكلات الصحية التي يعاني منها كبار السن ممن يعيشون معهم هي استجابات طبيعية ومألوفة .
- شرح مفهوم الضغوط ، والاستجابات ، والتكيف .
- مناقشة استجابات الأعضاء تجاه مرض كبار السن ، وأساليب التكيف التي استخدموها للتعامل مع هذه الاستجابات .

الجلسة الثانية : وفي الجلسة الثانية سيركز القائد على الجوانب التكيفية التالية : .

- مساعدة أعضاء الجماعة في تحديد وتصنيف انفعالاتهم واستجاباتهم التكيفية ودورهم مع كبار السن .
- تحديد المواقف المسببة للضغوط .
- تشجيع وتعزيز المهارات التكيفية الإيجابية .
- تشجيع أعضاء الجماعة لتغيير مهاراتهم غير التكيفية .

الجلستين الثالثة والرابعة : يبدأ القائد باستخدام أسلوبين من أساليب الاسترخاء التي تهدف إلى مساعدة أعضاء الجماعة للتكيف والتعامل مع المواقف الضاغطة وهي : ١) أسلوب التنفس العميق . ٢) أسلوب الاسترخاء العضلي .

ويتدرب أعضاء الجماعة على هذين الأسلوبين أو التمرينين من خلال عرض أشرطة مسجلة وممارسة التمرين فعليا داخل الجماعة .

الجلسات من الخامسة وحتى الثامنة : تركز الجماعة في جلساتها الثلاث الأخيرة من الجزء الأول في العمل الجماعي على أساليب إعادة بناء الجانب العقلي المعرفي لأعضاء الجماعة وذلك من خلال التالي :

- مساعدة أعضاء الجماعة لاكتشاف الإشارات الأولى التي تدل على بداية ظهور الضغوط .
- استخدام هذه الإشارات كمدلولات للحاجة إلى سرعة التدخل والتعامل مع الموقف واستخدام أساليب تكيفية فاعلة .
- تعليم أعضاء الجماعة طريقة المناقشة الداخلية (التحدث مع النفس) للتخطيط وتحديد أساليب التكيف المناسبة لكل موقف .

عناصر حل المشكلة :

خلال جلسات الجماعة يقوم القائد بتعليم أعضاء الجماعة إحدى أساليب حل المشكلات وذلك بهدف تحسين مهاراتهم وأساليبهم التكيفية . وسيعمد القائد إلى تشجيع كل عضو في الجماعة لاستخدام أسلوب حل المشكلة والاستفادة منه في التعامل مع مشكلاته الخاصة ومشكلاته المرتبطة برعايته لشخص كبير في السن .

ويتلخص أسلوب حل المشكلة المقترح تعليمه أعضاء الجماعة في الخطوات التالية :

- معرفة المشكلة وتحديدها بكل دقة ووضوح .
- تقدير حجم المشكلة ، وأسبابها ، وآثارها ، والأشخاص المتأثرين بها ، والعوامل المرتبطة بها .
- البحث عن بدائل وحلول مناسبة للمشكلة .
- مناقشة الحلول والبدائل المطروحة ومناقشة مدى إمكانية تطبيقها .
- اختيار الصالح والملائم من هذه الحلول وتطبيقه .
- تقويم فعالية كل حل .

المراجع العربية :

القرآن الكريم ، سورة الإسراء آية ٢٣ .

الإمام الحافظ أبي الفداء إسماعيل ابن كثير القرشي الدمشقي . تفسير القرآن العظيم ، الجزء الثالث ، دار الجيل .

أبا الخيل (راشد محمد) . ١٤١٣ . رعاية المسنين في المملكة العربية السعودية ومركز الأمير سلمان الاجتماعي للمسنين . مجلة المؤتمر الأول للجمعية السعودية الخيرية لرعاية الأطفال المعاقين ، ١٣ – ١٦ / ١٤١٣ هـ . ص ص ٢٧٦-٢٨٥ .

أبو زيد (أحمد) . ١٩٧٥ . مقدمة عن الشيخوخة . عالم الفكر ، المجلد السادس ، العدد الثالث ، ص ص ٣-١٢ .

الحفني (عبدالمنعم) . ١٩٧٨ . موسوعة علم النفس والتحليل النفسي . مكتبة مدبولي .

السيد (فؤاد البهي) ١٩٧٥ . الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة . القاهرة ، دار الفكر العربي .

حسين (محي الدين أحمد) . ١٩٨٢ . العمر وعلاقته بالإبداع لدى الراشدين . القاهرة ، دار المعارف .

عبدالمعطي (حسن مصطفى) . ١٩٨٨ . مستوى القلق لدى المسنين . المؤتمر الطبي السنوي الحادي عشر ، القاهرة ، جامعة عين شمس .

عبدالهادي (شاهيناز إسماعيل) ١٩٨٦ . الحاجات النفسية للمسنين ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس .

على تأسيس المملكة العربية السعودية ، ١٤١٩ هـ ، رقم الإيداع ٢٦٠٨ / ١٨ مكتبة الملك فهد .

فكري (محمد عصام) . ١٩٧٥ . عالم الشيخوخة . عالم الفكر ، المجلد السادس ، العدد الثالث ، ص ص ١٣-٤٦ .

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية " نشوء وتطور الخدمات الاجتماعية والعمالية بالمملكة العربية السعودية " . بمناسبة مرور مائة عام

References :

Barker, Robert. (١٩٩٥) . " The Social Work Dictionary ".Washington, DC. : National Associatn of Social Workers .

Bennett, R. (Ed) . (١٩٨٠). Aging, Isolation and resocialization . New York : Van Norstran Reinholdco.

Birren, J. (١٩٨٠). Progress in Research in Behavioral and Social Science. Human Development, ٢٣ pp ٣٩-٤٥ .

Bromley, D. (١٩٦٦). The Psychology of Human Aging. UK: Penjuin Books.

Burlew, L.; Jones, J. & Emerson, P. (١٩٩١). Exercise and the Elderly: A group counseling approach. Journal for Specialists in Group Work. ١٦ (٣), ١٥٢-١٥٨.

Capuzzi, D.; Gross, D. & Friel, S. (١٩٩٠). Recent Trends in Group Work with Elders. Journal of Generations. ١٤ (١), ٤٣-٤٨.

Conger, S. And Moore, K. (١٩٨١) . Social Work in The Long-Term Care Facility . Massachusetts : CBI Publishing Co, Inc.

Corey, Gerald & Others. " Group Techniques " (١٩٨٢) Monterey, California : Brooks/Cole Publishing Company.

Cornelius, S. And Caspi, A. (١٩٨٧) . Every Day Problem Solving in AdultHood and Old Age . Psychology and Aging V. ٢ , pp ١٤٤-١٥٣ .

Creanza, A.; Mcwhirter, J. (١٩٩٤). Reminiscence: A Strategy for Getting to Now You. Journal for Specialists in Group Work, ١٩ (٤), ٢٣٢-٢٣٧.

Crose, R. (١٩٩٠). Establishing and Maintaining Intimate Relationships Among Nursing Home Residents. Journal of Mental Health Counseling. ١٢ (١), ١٠٢-١٠٦.

Denney, N. (١٩٨٢) . Aging and Cognitive Changes . in Wolman (Ed) , Handbook of development psychology . New Jersey : Prentice-Hall, PP ٨٠٧-٨٢٧.

Dhooper, S.; Green, S.; Huff, M. & Austin, M. (١٩٩٣). Efficacy of a Group Approach to Redusing Depresion in Nursing Home Elderly Residentc. Journal of Gerotological Social Work, ٢٠ (٣-٤), ٨٧-١٠٠.

English, H. And English, A. (١٩٨٥) . A comprehensive dictionary of psychlogical and psychoanalytical terms. New York : Longmans Co.

Frey, D.; Kelbley, T.; Durham, L. & James, J. (١٩٩٢). Enhancing the Self-esteem of Seleceted Male Nursing Home Residents. Journal of Gerontologist, ٣٢ (٤), ٥٥٢-٥٥٧.

Garvin, Charles. (١٩٨٧) . Contemporary Group Work . Second Edition. New Jersy: Prentice-Hall.

Goldenberg, I. And Goldenberg. T. (١٩٨٥) . Family Therapy : An Overview . Second Edition . California . Brooks Publishing Co.

Gorey, K. & Cryns, A. (١٩٩١). Group Work as Interventive Modality with Older Depressed Clients: A meta-anaylatic review. Journal of Gerontological Social Work. ١٦ (١-٢), ١٣٧-١٥٧.

Greene, R. (١٩٨٦). Social Work with The Aged and their Families . New York : Akline De Gruyter Hawthornw .

Hamlet, E. & Read, S. (١٩٩٠). Caregiver Education and Support Group: A hospital based group experience. Journal of Gerontological Social Work. ١٥ (١-٢), ٧٥-٨٨.

Hartford, M. (١٩٨٠) . Th e Use Of Group Methods for Work With Aged . In Birren J. And Sloane, R. (Eds) , Handbook of Mental Health and Aging. New Jersey : Prentice-Hall .

Harre, R. And Lb, R. (١٩٨٣) . The Encyclopedic Dictionary of Psychology . Blackwell Reference.

Hepworth, D. And Larsen, J. (١٩٨٦) . Direct Social Work Practice Theory and Skills . California : Wadsworth Publishing Co.

Hern, B. & Weis, D. (١٩٩١). A Group Counseling Experience with the Very Old. Journal for Specialists in Group Work, ١٦ (٣), ١٤٣ .

Hurlock, B. (١٩٨١). Developmental Psychology : A life span approach . New Delhi : Mcgraw Hill inc.

Kerson, T. And Kerson, L . (١٩٨٥) Understanding Chronic Illness . New York : The Free Press .

L ivson, F. (١٩٦٢). Adjustement to Aging . in Reichard, L. And Peterson (Eds) . Aging and Personality . New York : pp ٩٣-١٠٨ .

Lawrence, S. (١٩٦٨) . A Casebook of Social Work with Groups : The Mediating Model . New York : Council on Social Work Education .

Loway, L. (١٩٧٥) . Social Welfare and The Aging . in Spencer, M and Dorr, C. (Eds) Understanding Aging : A multidiscplinary Approach . New York : Applenton Century pp ١٣٤-١٧٨ .

Mishne, J. (١٩٨٣) . Clinical Work With Children . New York : The Free Press .

Osborn, C. (١٩٨٩). Reminiscence: When the Past Eases the Present. Journal of Gerontological Nursing. ١٥ (١٠), ٦-١٢.

Patterson, R. And Moon, J. (١٩٨٥) . Aging . in Hersen, M. And Bellack, A. (eds), Clinical Behavioral Therapy with Adults. New York : Plnum Press.

Reid, K. (١٩٨٣) . The Use of Confrontation in Group Treatment Attack Or Challenge ? . Journal of Social Work ٥ (١) .

Schram, B. And Mandell, R. (١٩٨٦) . Human Services Strategies of Intervention . New York : Macmillan Publishing Co.

Singer, V.; Tracz, S.; & Dworkin, S. (١٩٩١). Reminiscence Group Therapy: A treatment modality for older adults. Jouranl for Secialists in Group Work, ١٦ (٣), ١٦٧-١٧١ .

Terry, P. (١٩٩٤). Working with Staff and Patients in a Hospital for the Elderly. Psychodynamic Counseling, ١ (١), ٢١-٤٥.

Thomas, K.; Hicks, J.; & Johnson, O. (١٩٩٤). A Pilot Project for Group Cognitive Retraening Elderly Stroke Patients. Journal of Pgysical and Occupational Therapy Geriatrics. ١٢ (٤), ٥١-٦٦.

Toseland, R. And Rivas, R. (١٩٩٨) . An Interoduction to Group Work Practice . New York : Macmillan Publishing Co.

Turner, F. (١٩٨٣) . Differential Diagnosis and Treatment in Social Work . Third Edition . New York : The Free Press .

Weiss, J. (١٩٩٥). Universities for the Second Phase of Life: Counseling Wellness and Senior Citizen Center programs. Journal of Gerontological Social Work, ٢٣ (٣-٤), ٣-٢٤.

Wilson, B. And Moffat, N. (١٩٨٤). Running a Memory Group. In Wilson, B. And Mofatt, N. (eds) . Clinical Management of Memory Problems . Aspen Systems Co.

Winter, O. (١٩٨٣) . The Practice of Social Work in Schools . New York : The Free Press .

Zastrow, C. (١٩٩١) . Social Work with Groups . Second Edition . Chicago : Nelson-Hall Pub .